الجمهـــورية الجـــزائرية الديمقـــراطية الشعبـــية

وزارة التعلـــيم العـــالي والبحث العلـــمي

جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب

كلية الحقوق

قسم الحقوق

قانون حماية المستهلك

محاضرات مقدمة لطلبة السنة الثانية ماستر قانون خاص

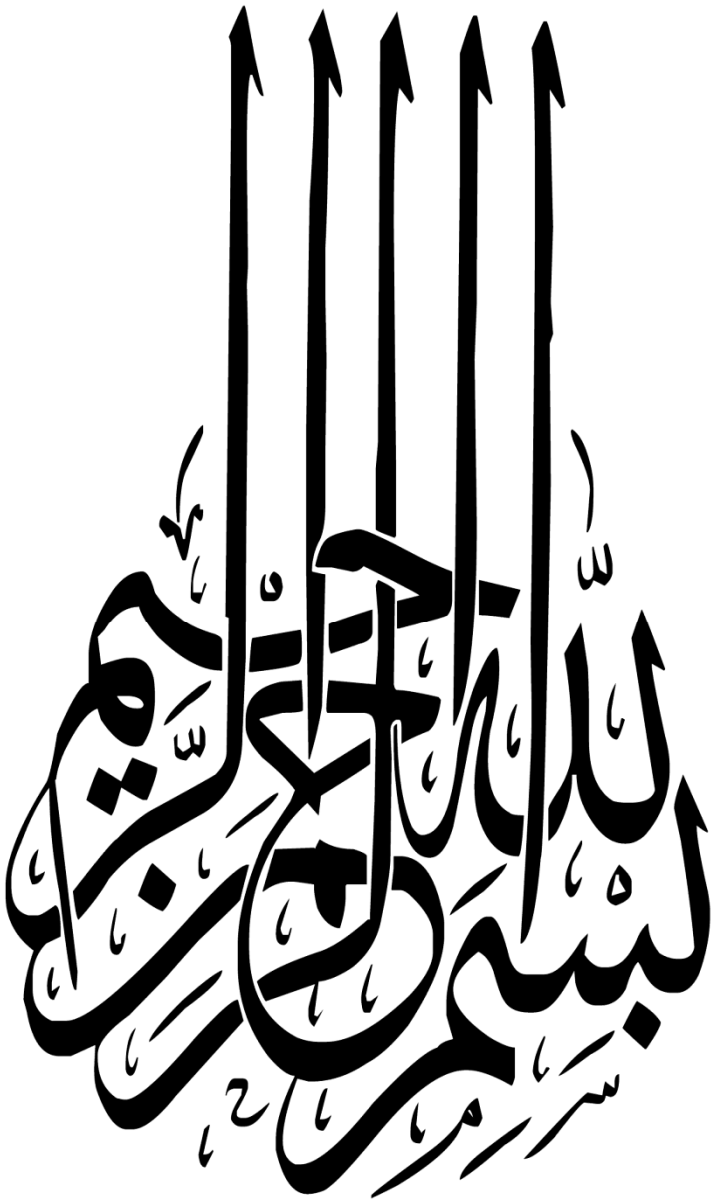
تخصص قانون خاص السداسي الثالث

من إعدادالأستاذ

الدكتور: بركاوي عبد الرحمان

أستاذ محاضر قسم " أ"

السنة الجامعيّة: 2023-2024


بسم الله الرحمن الرحيم

قائمة المختصرات

ص: صفحة.

ط: طبعة.

ب ط: بدون طبعة.

ب د ن: بدون دار النشر.

ب د س ن: بدون سنة نشر

ج ر ع: جريدة رسمية عدد

م: مادة

ق.م. ج: القانون المدني الجزائري

ق ح م: قانون حماية المستهلك.

مقدمة

مقدمة:

أي دورة اقتصادية تبدأ من عملية الإنتاج وصولا لمرحلة الاستهلاك، هذه الأخيرة هي حلقة الوصل بين العون الاقتصادي والمستهلك وتمثل النقطة الحرجة، كونها المحدد الأساسي لنجاح أي مؤسسة في مواصلة نشاطها من عدمه، من منطلق أن المؤسسة في حالة التزامها بتوفير رغبات و حاجيات الفرد وفق المعايير السلامة والأمان والصحة، فبذلك تكون قد اكتسبت ثقة المستهلك و ولائه، لذلك حرصت التشريعات على حماية المستهلك ضمن العلاقة التي تربطه بالطرف الثاني /العون الاقتصادي الذي يعد طرف قوة بحكم سيطرته على القطاع الاقتصادي.

لا شك أن موضوع حماية المستهلك يعد من أكثر المواضيع تعقيدًا وإثارة للإشكالات القانونية. فمن جهة، يصعب على الباحثين ضبط هذا الموضوع نظرًا لتطوره المستمر مع تعقيدات العصر الحديث. ومن جهة أخرى، هناك مبادئ قانونية عامة لا يمكن تجاوزها في سبيل حماية المستهلك، الذي يواجه تحديات كبيرة أمام الغش والفساد، خاصة في ظل وجود معلومات مضللة ومخادعة تُستخدم بوسائل التكنولوجيا الحديثة.

لم تحظَ طبيعة العلاقة بين طالبي السلع والخدمات ومقدميها بالاهتمام الكافي إلا بعد ظهور التطور الصناعي، الذي كشف عن عدم تكافؤ هذه العلاقة. فالمحترفون يمتلكون خبرات واسعة وكمًا هائلًا من المعلومات، بالإضافة إلى إمكانيات مالية ضخمة، مما يعمق الفجوة بين الطرفين ..

تجد هذه العلاقة مبررها في إطار سياسة السوق الحر، الذي ينظر إلى أن المنافسة الحرة بين المشاريع ستؤدي إلى زيادة الإنتاج وتحسين الجودة وانخفاض الأسعار، مما يتيح للمستهلكين الاستفادة بشكل أكبر. ومع ذلك، تبقى الحاجة ملحة لحماية المستهلك لضمان حقوقه في هذا السياق.

من الضروري إيلاء اهتمام خاص لموضوع حماية المستهلك، خاصة في عصرنا الحالي الذي يشهد انفتاحًا واسعًا في التجارة العالمية. يتطلب ذلك توفير مستوى معقول من الحماية للمستهلك، مما يمنحه الطمأنينة تجاه السلع والخدمات التي يشتريها بشكل مستمر. يجب أن تضمن هذه الحماية حصوله على منتجات وخدمات ذات جودة عالية وأسعار مناسبة، مما يلبي احتياجاته ويحافظ على سلامته ويحقق رفاهيته.

في هذا السياق، قام المشرع الجزائري بتعديل أول قانون يتعلق بالمنافسة الحرة، وهو الأمر رقم 95/06 المؤرخ في 25 يناير 1995، حيث تم تقسيمه إلى نصين. يتضمن النص الأول الأمر رقم 3/03 المعدل والمتمم، الذي يضم قواعد ومبادئ المنافسة الحرة ووسائل حمايتها من الممارسات المنافية لها. أما النص الثاني، فهو القانون رقم 04/02 الذي ينظم القواعد المطبقة على الممارسات التجارية.

لم يقتصر المشرع على منع الممارسات التجارية التي تضر بالمصلحة الاقتصادية للمستهلكين، بل تدخل أيضًا لتحديد القواعد العامة لحماية المستهلكين خلال عملية عرض المنتجات أو الخدمات للاستهلاك، مع مراعاة نوعيتها وضمان سلامتهم وأمنهم. وقد تم ذلك بموجب القانون رقم 09/03 المؤرخ في 25 فبراير 2009، الذي يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، والذي تم تعديله وتتميمه بموجب القانون رقم 18/09 المؤرخ في 10 يونيو 2018

تتناول محاضرات مقياس قانون حماية المستهلك الإطار القانوني الأساسي رقم 09/03، الذي يقدم آليات وقواعد أكثر صرامة لحماية المستهلك من جميع الأطراف المعنية، حيث يُعتبر المستهلك محورًا رئيسيًا في جميع الأنشطة الاقتصادية،من الضروري أن تكون هذه الحماية متوازنة، بحيث تأخذ بعين الاعتبار حقوق وواجبات ومصالح جميع الأطراف في العلاقة التعاقدية، لا ينبغي أن تؤدي حماية المستهلك إلى انتهاك الحقوق المشروعة للطرف الآخر، لأن ذلك قد يضر بمصالح المستهلكين أنفسهم، خاصة إذا أدى إلى تراجع المنتجين عن تقديم السلع والخدمات. كما يجب أن لا تتعارض حماية المستهلك مع آليات السوق، مثل فرض تسعير جبري لبعض السلع والخدمات، حيث أن ذلك يتناقض مع مبادئ السوق الحرة وقد يؤدي إلى نقص في العرض وظهور أسواق سوداء ترفع الأسعار.

بناءً على ما سبق، يمكن تنظيم هذا المقياس من خلال مجموعة من المحاضرات التي تتوزع على أربعة فصول كالتالي:

الفصل التمهيدي: نشأة حماية المستهلك وماهيته

الفصل الأول: التزامات عقود الاستهلاك الواقعة على المتدخل

الفصل الثاني: الحماية الإجرائية للمستهلك

الفصل الثالث:إعادة التوازن العقدي بين المستهلك والمتدخل ومكافحة الشروط التعسفية

الفصل التمهيدي: نشأة حماية المستهلك وماهيته

تعتبر حماية المستهلك نتيجة لعملية تطورية شهدت العديد من التحولات التي أدت إلى ظهورها بالشكل الحالي، حيث أصبحت أكثر شمولاً وتوسعاً وتفصيلاً. لقد تعرض الأفراد (المشترون/المستهلكون) لعدة انتهاكات خلال تعاملاتهم مع الجهات الاقتصادية، مما أثر على جوانب متعددة تتعلق بالأمان والصحة. لذا، سنقوم باستعراض أبرز مراحل تطور حماية المستهلك عبر التاريخ وعبر مختلف الحضارات، ثم سنسلط الضوء على تطوراتها في الجزائر.

المبحث الأول: التطور التاريخي لقانون حماية المستهلك

قبل التحدث عن التطور التشريعي الحماية المستهل كان لزاما علينا البدء بالبحث في التطور التاريخي لهذا الحق، متبعين منهج التسلسل التاريخي حسب الحضارات القديمة وما أضافته الشريعة الإسلامية رعاية الحقوق المستهلك المادية والمعنوية، ثم تعرج بالبحث عن تطور هذا الحق من خلال المجتمعات الحديثة، التي أعطت دفعة أكثر قوة الحقوق المستهلكين من خلال كفاح حركات حماية المستهلك، خاصة مع الثورة الصناعية، كل هذه العوامل والأحداث أسست لتكون هناك قوانين ترسم هذا الحق في الحماية للمستهلك.

المطلب الأول: تطور حماية المستهلك في العصور القديمة

لقد عرفت المجتمعات القديمة، وخلال مختلف عصور تطورها، تدخلا من السلطة في الاقتصاد و نصوصا قانونية بغية حماية المستهلك و منع سيطرة القوي على الضعيف، و تسمى هذه المرحلة بمرحلة ما قبل وعي المستهلك بحقوقه الممتدة من العصور القديمة إلى أواخر القرن 19 أين ساد فيها الاعتقاد لدى الناس بأنه ليس لديهم الحق في المطالبة بأكثر مما هو متوفر لهم من حقوق في وقت ساد فيه الاهتمام بالإنتاج، حيث منح علماء الاقتصاد لتلك الفترة صورة تعكس وجهة نظر المنتج في استغلال الموارد الاقتصادية وفقا لمبدأ المنافسة الحرة والتوازن التلقائي للاقتصادي و مبدأ اليد الخفية التي تسيطر على النظام الاقتصادي، مما أدى إلى سيادة فكرة أن يعاني المشتري بدلا من أن يعاني البائع.

الفرع الأول:حماية المستهلك عند الفراعنة

أما مجموعة القوانين المصرية التي وصلت إلينا فأهمها قوانين الملك "حور محب الصادرة في 1330 (ق.م)، والتي تعتبر من أهم القوانين الجنائية الاقتصادية، حيث نجد في المادة الثامنة من هذا القانون الجريمة الخاصة بالمفتشين عديمي الذمة المتواطئين مع محصلي الضرائب، كما تنص المادة العاشرة منه على الجريمة الخاصة بجمع ضرائب الحبوب. وقد أستمر العمل بهذا القانون في مصر في العصر البطلمي والروماني حتى عام 2012 (ق.م)، ومن نصوص هذا التشريع الخاصة بحماية المستهلك أنه حدد السعر القانوني للفائدة فلا يجوز اشتراط فائدة سنوية أكثر من ثلث رأس المال[1]، كما لا يجوز المطالبة بأكثر من ضعف الدين مهما طالت المدة وحرمت الفائدة المركبة.

الفرع الثاني: حماية المستهلك في العصر الروماني

عند الرومان فقد لجأ الأباطرة إلى إتباع سياسة التسعيرة لتنظيم الحياة الاقتصادية وتعاقبت هذه الإجراءات على يد تيبير في القرن الثالث، وديوكليتان وجوليان لابوستات في سنة 363م، ثم أصدروا تشريعات تعاقب على اختزان السلع والمحاصيل بغرض رفع أسعارها، وبلغت هذه العقوبات حد المصادرة والنفي المؤبد ومن ذلك قانون جوليا الذي عاقب على يحتفظ بالسلعة ويتسبب في ارتفاع أسعارها ليصيب بذلك ربحا. ومما ذكر يتجلى لنا مدى اهتمام المشرع الروماني بحماية المستهلك وذلك بفرض قوانين تؤكد على توفير السلع للمستهلك ومواد تموينية وقت الشدة والقحط، وفرض العقوبات الشديدة على كل من تسول له نفسه زيادة الربح واحتكار السلع الضرورية وقت الأزمات، وظل المشرع الروماني حارصا على تغيير القوانين بما يتوافق وحماية مصلحة المستهلكين كلما دعت الحاجة إلى ذلك، ووضع آليات لتحقيق هذه الغاية من بينها تعيين حاكم السوق الذي يعمل كمحتسب وظيفته المراقبة وحل النزاعات التي تنشأ عن البيوع في الأسواق.

[1]– صياد الصادق حماية المستهلك في ظل القانون الجديد رقم : 09/03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، شهادة ماجستير في العلوم القانونية والإدارية تخصص قانون أعمال جامعة قسنطينة، كلية الحقوق، 2013-2014 ، ص 11.

الفرع الثالث: حماية المستهلك في العراق

بدأت هذه الحماية بإصدار قانون أورنمو والذي أصدره الملك أورنمو" مؤسس أسرة أور الثالثة في سومر، و بدأ حكمه سنة 2050 (ق.م)، ويعد هذا القانون أقدم قانون مكتشف حتى الآن ليس في العراق فحسب بل في تاريخ العالم أيضا حيث أنه سبق شريعة حمورابي بثلاثة قرون .وظل هذا القانون ساريا إلى أن جاء قانون[1] "أوروكاجينا حوالي سنة 2355(ق.م)، ثم جاء بعده الملك بلالا ما حوالي 1950 (ق.م)، والذي أصدره قانون " أشنجونا" وقد عالج بهذا القانون مسائل قانونية متفرقة أهمها تحديد أسعار بعض السلع والإيجار والقرض.

وقانون حمورابي الذي أصدره الملك حمورابي من ملوك الأسرة البابلية الأولى والذي حكم مدة 34 سنة، إذ يعتبر هذا القانون من أشهر القوانين التي وصلتنا عن الحضارة القديمة حيث أنه يفوق قانون الألواح الاثني عشر الروماني رغم أنه سبقه بما يزيد عن اثني عشر قرنا، فقد كان به تنظيم اقتصادي بارع لتحديد أثمان السلع، وأتعاب الأطباء والجراحين وأجور البنائين والنجارين والبحارين والرعاة والعملة .

الفرع الرابع: حماية المستهلك عند الإغريق

من أشهر القوانين عند الإغريق والتي تعرضت لحماية المستهلك مذكر منها: تقنين دراكون وضع في أثينا عام 621 (ق.م) وذلك لصياغة النظم القانونية في نصوص مدونة منعا لاحتكارها في أيدي الأشراف وتحقيقا لمبدأ المساواة، وقد مكث قانون دراكون ما يقارب ثلاثين عاما. ثم سرعان ما حل محله قانون "صولون" وكان قانون دراكون معظم العقوبات التي توجد به هي عقوبة الإعدام ، حيث جاء تقنين صولون الذي أصدره صولون حاكم أثينا عام 600 (ق.م)[2] و يعود تاريخه إلى حوالي عشرين عاما تقريبا وأصدر هذا القانون ليخفف من وطأة الحالة الاقتصادية، التي تمر بها البلاد وخاصة الأمور التي تتعلق بالمستهلك .حيث تأثر الملك بالقانون المصري وأدخل تشريعات التي اقتبسها من مجموعة قوانين بوخريس " ومن خصائصه إن تشريعاته وأحكامه ساوت بين طبقات الشعب الواحدة، ومن بين هذه التشريعات التي تتعلق بحماية المستهلك انه وضع نظامك المقاييس، وتحديد سعر الفائدة وتحريم الربا.

كما كانت هناك عقوبات تفرض على المخالفين لقانون الاحتكار المنظم من قبل الدولة والتي حددت من يحتكر مثل هذه الأشياء، مثلا صناعة الزيت، وكانت العقوبة دفع غرامتين ماليتين إحداهما عامة لارتكابه الجريمة والثانية تعويض الملزم وهو الشخص المكلف من قبل الدولة باحتكار صناعة الزيت.

[1]– أمين بجاني، القانون الروماني، معهد بيروت للحقوق، لبنان، 1984، ص. 39.

[2]– صوفي حسن أبو طالب، تاريخ النظم القانونية والاجتماعية، جامعة القاهرة، مصر، 2007، ص 140.

المطلب الثاني: تطور حماية المستهلك في ظل الشريعة الإسلامية

اهتمت الشريعة الإسلامية بموضوع الاستهلاك اهتماما شموليا وأحاطت بأسسه العقدية والأخلاقية والتشريعية .والاستهلاك يعتبر جزءا من النظام الاقتصادي الإسلامي الذي يجمع بين المقومات المادية والمعنوية ويقيم التوازن بين المصالح الفردية والجماعية، ما ربطوا موضوع الاستهلاك بباقي مقومات النظرية الاقتصادية الإسلامية، حيث تم تناوله كجزء من منهج النظام الاقتصادي الإسلامي، فوضعت له الضوابط التي تحكمه والمعايير التي تنظمه والقواعد التي تجمع بين ثوابت الشرع ومتغيرات الاجتهاد .وتبرز أهمية الاستهلاك في الإسلام في اعتباره تعود فطري في حياة الإنسان لإشباع حاجاته في المجتمع، فالإسلام لا يمنع الاستهلاك بل يقف منه موقف الحث والترغيب؛ ذلك لأن بقاء الإنسان واستمرارية نوعه؛ ليعمر الأرض، ويكون خليفة فيها، ويعبد الله تعالى، لا يتأتى إلا بالاستهلاك[1].

كما يعتبر الاستهلاك في الإسلام نوعا من أنواع العبادات؛ إذا قصد به وجه الله سبحانه وتعالى، ويقصد المستهلك باستهلاكه وجه الله عز وجل، إذا تحرى الكسب الحلال واستهلك الطيبات من السلع والخدمات، وهدف باستهلاكه التقوى على عبادة الله والتقوى على العمل المثمر لصالحه وصالح مجتمعه المسلم .يضاف إلى ذلك أن عملية الاستهلاك نفسها طاعة من الطاعات؛ إذا كانت تعبر عن الانصياع لأمر الله تعالى بالأكل والشرب والتمتع بهذه الحياة، قال سبحانه مخاطبا آدم عليه السلام وحواء : (**وَكُلاَ مِنْهَا رَغَدًا حَيْثُ شِئْتُمَا** ... الآية 35 سورة البقرة. ، وجاء في آية أخرى قوله سبحانه : ﴿ **يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُلُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا رَزَقْنَاكُمْ وَاشْكُرُوا لِلَّهِ إِنْ كُنْتُمْ إِيَّاهُ تَعْبُدُونَ**)الآية 171 سورة البقرة، ويعلق أحد الباحثين على هذه الآية فيقول: فالأكل – أي الاستهلاك المقترن بالشكر، شرط لتحقيق العبادة، لذلك فالاستهلاك والاستفادة والانتفاع بما خلق الله أمر طيب في الإسلام، طالما أنه لا يقوم على إدخال الضرر بالنفس أو الإضرار بالآخرين .كما يحث الإسلام الإنسان على تناول الطيبات من الرزق، بهدف تحقيق الغاية من خلقه ووجوده، ويثاب على هذا الاستهلاك، إضافة إلى ما يتحقق له من متعة ولذة وحماية، ويترتب على ذلك، أن الإهمال في الاستهلاك أمر مذموم في الإسلام، وإذا قصر الفرد مع توافر المقدرة فهو ملوم، يقول جل شأنه : ﴿ وَلا تَجْعَلْ يَدَكَ مَغْلُولَةً إِلى عُنُقِكَ وَلا تَبْسُطْهَا كُلَّ الْبَسْطِ فَتَقْعُدَ مَلُومًا مَحْسُورًا ... تأسيسا على ما سبق تتضح عناية الإسلام الخاصة بالاستهلاك من خلال إشارات القرآن الكريم والسنة النبوية، واهتمام علماء التفسير والفقه والحديث وغيرهم بالاستهلاك والعوامل المؤثرة

[1]– شوقي أحمد دنيا، النظرية الاقتصادية في منظور إسلامي، الطبعة الأولى، مكتبة الخريجي، الرياض، السعودية ،1989، ص 93.

عليه، وما يتصل به من موضوعات متعددة ومتنوعة، مثل الإسراف والتبذير والشح والبخل والاكتناز، وما إلى ذلك من موضوعات ذات صلة بالاستهلاك.

المطلب الثالث:التطور التاريخي لحماية المستهلك في المجتمعات الحديثة

من العوامل المهمة التي ساعدت على ظهور حركة حماية المستهلك على المستوى الدولي، التطور التكنولوجي الذي أدى إلى القدرة الإنتاجية للمشروعات.

الفرع الأول: تطور حماية المستهلك في الولايات المتحدة الأمريكية

تعتبر الولايات المتحدة الأمريكية السابقة في الدعوة لحماية المستهلك الذي يمثل الحلقة الأضعف في المجموعة الاقتصادية وقد بدأت بالرسالة التي وجهها الرئيس الأمريكي جون كيندي" إلى الكونغرس بتاريخ 15 مارس 1962م، والتي حض فيها على وجوب وضع قوانين إضافية، حتى تتمكن الحكومة الفيدرالية من تنفيذ التزاماتها قبل المستهلكين، وتضمنت هذه الرسالة حقوق جديدة للمستهلك منها حق الأمان، والحق في الإعلام، والحق في الاختيار، والحق في إسماع صوت المستهلكين للجهات المعنيةوصدر أول قانون لحماية المستهلك في الولايات المتحدة الأمريكية في عام 1872 بشأن الخداع والغش، ثم صدر قانون في عام 1884 الذي أنشأ إدارة الحيوانية في وزارة الزراعة للإشراف على المواصفات الصحية للحيوانات ثم قانون 1890 الذي نظم صناعة الأغذية المحلية ووضع المواصفات القياسية لحماية المستهلك في هذا الشأن .وفي عام 1927 أنشأت إدارة الغذاء والدواء، وفي عام 1930 نجحت هذه الإدارة في أن تتصل بوزير الزراعة لوضع معايير الجودة المنتجات المحلية بعد أن كانت هذه الصناعة في حالة فوضى ضارة بالمستهلك، أما في عام 1938 صدر قانون حماية المستهلك من الإعلان الكاتب والمظلل، وفي عام 1965 صدر قانون البطاقات التي تلصق على العبوات المختلفة وقد بلغ عدد القوانين الخاصة بحماية المستهلك التي صدرت في الفترة ما بين 1962-1970 عشرين قانون .وقد كان للتطور الصناعي وزيادة الإنتاج الأثر الكبير في ظهور حركات حماية المستهلك نظرا لشعورهم بالضعف أمام البائع والمنتج وهذه الحركات أصبحت فيما بعد اتحادا عالميا والتي ناضلت من أجل إصدار قوانين لحماية المستهلك.

وفي بداية السبعينات قامت مجموعة نشطاء حركة المستهلك بقيادة رالف نادر" بإعداد قائمة موسعة لحقوق المستهلكين و أضافوا ستة حقوق أخري ليكتمل عددها إلى عشرة حقوق.

الفرع الثاني: تطور حركة حماية المستهلك في أوروبا

عند إنشاء السوق الأوربية بموجب معاهدة روما و ذلك بتاريخ 25 مارس 1957م، لم تتضمن بنودها ما يشير إلى ما يضمن حقوق المستهلكين، نتيجة عدم وضوح العلاقة التي تربط بين المحترفين والمستهلكين من عدم تكافؤ ووجود طرف ضعيف وهو المستهلك، كذلك غياب جمعيات حماية المستهلك في تلك الفترة. غير أن الاهتمام الأوروبي بالمستهلكين جاء مطلع عام 1972م، وذلك في شبه توصية صدرت في قمة باريس لزعماء دول وحكومات السوق، حيث حدد مجلس وزارة السوق سنة 1975م، برنامج الحماية المستهلكين وتم الإعلان فيه عن الحقوق الأساسية للمستهلك .حيث قامت الدول الأوربية بعدها بإصدار تشريعات متخصصة في مقاومة التعسف ضد المستهلك، فأصدرت ألمانيا تشريع إتحادي يتعلق بمقاومة الشروط التعسفية ضد المستهلك الواردة ضمن الشروط العامة في العقود النموذجية عقود الإذعان وذلك بتاريخ 19/12/1976م .ثم صدر في إنجلترا قانون خاص بالشروط المجحفة في العقد، ثم صدر القانون رقم 78/23 المؤرخ في 10/01/1978م، تلاه في لوكسمبورغ صدور قانون خاص بالحماية القانونية للمستهلكين بتاريخ 25/08/1983م، ثمقانون حماية المستهلك بتاريخ 16/06/1984م، وفي البرتغال صدر قانون رقم 446/85 بتاريخ 25/10/1985م، يهدف إلى حماية المستهلك، وفي هولندا صدر قانون حماية المستهلك بتاريخ 18/06/1987م، ثم بلجيكا حيث صدر قانون تنظيم ممارسة وإعلام المستهلكين بتاريخ 14/01/1991م .

الفرع الثالث: تطور حركة حماية المستهلك في فرنسا

لقد تدخلت الدولة الفرنسية لتنظيم العلاقة بين البائع والمشتري، حيث أصدرت عام 1305م أول قانون يعاقب بالغرامة ومصادرة كل الحاصلات الزراعية التي تجلب إلى باريس وتباع علنا في السوق، وفي عشرين ابريل 1993م منع عمدة باريس بيع الباعة الجائلين داخل الفنادق، ثم صدر قانون الملك جان الثاني الذي يعاقب على الغش، وقانون 19 سبتمبر 1439 الذي نظم المكاييل والموازين، ثم قانون لويس الحادي عشر الذي صدر عام 1481 بشأن غش اللبن وغيره من المواد الغذائية .استعمل مصطلح قانون الاستهلاك لأول مرة في فرنسا في قانون 1972، والقانون الصادر في 27/12/1973 المعروف بقانون ROYERالذي جرم الإعلان الكاذب إذ من فيه المشرع نطاق الحماية إلى المنتجات والخدمات التي

تخص المستهلكين. كما شهد التشريع الفرنسي في الفترة السابقة على صدور قانون الاستهلاك بعض القوانين التي تعنى بطريقة غير مباشرة بحماية المستهلك من المنتج أو المتدخل في عملية تداول المنتجات، منها القانون الصادر عام 1905م والذي بموجبه يفرض عقوبات على خداع أو غش السلعة .وفي 10/01/1978م صدر قانون بشأن حماية وإعلام المستهلك، مد فيه المشرع الفرنسي نطاق الحماية القانونية إلى المنتجات والخدمات التي تخص المستهلك كذا القانون الصادر في 10/01/1982م، والذي تضمن عدة نصوص في مجالات مختلفة لحماية المستهلك .وبعدها صدور مرسوم في 07/12/1984 والذي حل محل المرسوم الصادر في سنة 1972م، والمتعلق بتنظيم وضع البطاقات والبيانات على المنتجات الغذائية، ثم تلاه الأمر الصادر في 01/12/1986م، المتعلق بحرية الأسعار والمنافسة والذي يتضمن عدة نصوص.

المطلب الرابع: تطور حماية المستهلك في الجزائر

من خلال التطور الذي شهده التشريع المتعلق بحماية المستهلك في الجزائر، يمكننا أن نميز بين مرحلتين أساسيتين:

الفرع الأول: مرحلة ما قبل صدور قانون حماية المستهلك

تميزت هذه المرحة بصدور القوانين العامة، على الرغم من أنها لم تحقق للمستهلك حماية مباشرة غير أنها ساهمت بشكل فعال في حماية فئة المستهلكين من خلال بعض قواعدها التي تم إدراجها لقوانين حماية المستهلك مثل ما فعل المشرع الفرنسي من خلال قانون الاستهلاك الصادر في 1993 من أهمها:

-الأمر رقم 74/75 والذي عدل قانون العقوبات الجزائري من خلال استحداث بعض الجرائم منها التدليس في المواد الغذائية والطبية، الغش في بيع السلع حسب المواد 423 على 435 من قانون العقوبات.

-الأمر رقم 65/76 المتعلق بتسميات المنشأ، و هي نوع من أنواع الملكية الفكرية، والغاية منها حماية المنتج الأصلي من التقليد و الغش، وبطريقة غير مباشرة يتم حماية المستهلك.

-الأمر 45/75 المتضمن للقانون المدني الجزائري، حيث اشتمل على العديد من القواعد والنصوص ذات الصلة الوثيقة بحماية المستهلك، في مقدمتها: التدليس، الالتزام بالإعلام والأحكام الخاصة بضمان العيوب الخفية.

خلال هذه المرحلة لم يكن شائع مصطلح المستهلك والمتدخل بحيث تم استخدام مصطلح المشتري والبائع، وكذلك غياب كلي لنصوص تشريعية أو قواعد مباشرة جاءت خصيصا لحماية المستهلك.

الفرع الثاني: مرحلة ما بعد صدور قانون حماية المستهلك

بداية صدر القانون رقم 02/89 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك. وتضمن ثلاثين (30) مادة ومن أهم ما تضمنه هذه القانون على سبيل المثال ما يلي:

- حق المستهلك في أن تحقق له السلامة من المخاطر التي تضر صحته وأمنه.
- حق المستهلك في توفير السلع والخدمات بما يتوافق معايير التقييس و المواصفات القانونية.
- حق المستهلك في توفير الضمان القانوني للمنتج والخدمة.

لذلك اصدر المشرع الجزائري مجموعه من المراسيم التنفيذية تطبيقا لقانون 89-02 ومن أهمها:

- المرسوم التنفيذي: رقم90-38 المؤرخ في30 جانفي1990 المتعلق برقابه الجودة وقمع الغش.

-المرسوم التنفيذي رقم 90-266 المؤرخ في 15 سبتمبر 1990 المتعلق بضمان المنتجات والخدمات.

-المرسوم التنفيذي رقم 90-366 المؤرخ في 10 نوفمبر 1990 المتعلق برسم المنتجات المنزلية غير الغذائية وعرضها.

-المرسوم التنفيذي رقم 91-53 المؤرخ في 23 فيفري 1991 المتعلق بشروط الصحة المطلوبة عند عمليه عرض الأغذية للاستهلاك.

-المرسوم التنفيذي رقم 92-43 المؤرخ في 04 فيفري 1992 المحدد لشروط إنتاج مواد التجميل والتنظيف البدني وتسويقها.

-المرسوم التنفيذي رقم 92-43 المؤرخ في 04 فيفري 1992 المتعلق بالرخص المسبقة لإنتاج المواد السامة التي تشكل خطرا من نوع خاص.

- المرسوم التنفيذي رقم 92-65 المؤرخ في 12 فيفري 1992 المتعلق بمراقبه مطابقة المواد المتجهة محليا أو المستوردة.

-المرسوم التنفيذي رقم 92-272 المؤرخ في06 جويلية 1992 المتعلق بالمجلس الوطني لحماية المستهلكين.

-المرسوم التنفيذي رقم 97-43 المؤرخ في 08 جويلية 1997 المتعلق بالرخص المسبقة لإنتاج المواد السامة أو التي تشكل خطره من نوع خاص.

-المرسوم التنفيذي رقم99-158 المؤرخ في 20جويلية 1999 المحدد لتدابير حفظ الصحة والنظافة المطبقة على منتوجات الصيد البحري عند عرضها.

وبتاريخ 25فيفري 2009، اصدر المشرع الجزائري قانون رقم 09-03 والمتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش ،حيث جاء في مادته 94: " إلغاء أحكام القانون رقم 89-02 المؤرخ في أول رجب عام 1409 الموافق 7 فبراير سنة 1989 والمتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك وتبقى نصوصه التطبيقية سريعة المفعول إلى حين صدور النصوص التطبيقية لهذا القانون التي تحل محلها".

المبحث الثاني: ماهية أطراف العلاقة الاستهلاكية وأساسه والتنظيم القانوني لعلاقاته

لم يشهد مصطلح المستهلك رواجا في القانون، كما انه لم يحظى باهتمام الباحثين والمختصين على غرار المشرع، غير انه بتوالي إشكاليات و حوادث الاستهلاك والضرر المتكرر نتيجة انتشار المنتجات والسلع المعيبة، الأمر الذي لفت انتباه السلطات والحرص على البحث عن سبل من شأنها المحافظة على مصالح وصحة وأمان المستهلك، فترتب عنه تنظيم أطراف العلاقة التعاقدية باستحداث قوانين ومراسيم وتعليمات تحرص على حماية المستهلك.

المطلب الأول: تعريف أطراف العلاقة التعاقدية

يقصد بالعلاقة التعاقدية العقد الذي يبرمه المستهلك مع أحد المتدخلين في السوق قصد الحصول على سلعة او خدمة معينة مقدمة من المتدخل.

وبالرجوع لنص المادة 54 من ق م ج فقد عرفت العقد بأنه: "اتفاق يلتزم بموجبه شخص أو عدة أشخاص نحو شخص أو عدة أشخاص آخرين بمنح أو فعل أو عدم فعل شيء ما"

الفرع الأول: تعريف المستهلك

نظرا لتزايد طبقة المستهلكين، وأهمية الحاجة لحمايتهم، فإن مفهوم الحماية ووسائلها قد تطورت تطورا هائلا في الفترة الأخيرة، فلم يعد تدخل الدولة في العملية الاستهلاكية مقصورا على إيجاد الضمانات الضرورية لتوفير السلع والخدمات ومنع الاحتكار والتلاعب في الأسعار، بل توسع هذا التدخل ليشمل العديد من الخطوات والإجراءات والقوانين والهيئات التي تحمي المستهلك في كل مراحل العملية الاستهلاكية ومتعلقاتها، بدءا بالسلعة الاستهلاكية ذاتها من حيث جودتها وسعرها ومواصفاتها، مرورا بالعقود التي تبرم للحصول عليها، وانتهاء بالضمانات القانونية التي تكفل صيانة هذه السلع وأداءها للغرض المقصود منها عند الاستعمال " .وبعد إبراز أهمية الحماية لابد من تعريف المستهلك والعملية الاستهلاكية لأن ذلك من الأساسيات التي من خلالها تتمكن من الخوض في هاته الدراسة.

أولا: الاتجاه الموسع لتعريف المستهلك

وفقا لهذا الإتحاد يعتبر مستهلكا المحترف الذي يتصرف خارج مجال اختصاصه المهني"، وذلك على أساس أن هذا المحترف غير المتخصص يظهر كذلك في الواقع ضعيفا مثله مثل المستهلك العادي كالفلاح الذي يعقد تأمينا على زراعته، والتاجر الذي يقيم نظاما للإنذار في محله والمحامي الذي يشتري أجهزة إعلامية لمكتبه ... فالفلاح والتاجر والمحامي في الأمثلة المذكورة يتصرفون خارج إطار اختصاصهم، فهم إذن مشترون عاديون، وقد يجدون أنفسهم في مواجهة متعاقد محترف، ويكونوا بالتالي في وضعية ضعف تشبه وضعية المستهلك العادي.

ثانيا: الاتجاه المضيق لتعريف المستهلك

إن المفهوم الضيق للمستهلك هو المفهوم الذي تبنته غالبية النصوص التشريعية التي صدرت في فرنسا والتي كونت في مجملها قانون الاستهلاك، ووفقا لهذا الاتجاه يكون مستهلكا، كل شخص طبيعي أو معنوي للقانون الخاص الذي يتحصل أو يستعمل المنتجات أو الخدمات لأغراض غير مهنية. فقد اعتبر هذا التعريف من أضيق التعريفات وأفضلها وأشملها في تحديد مفهوم المستهلك. فالمعيار الذي اعتمده أنصار هذا الإتحاد هو معيار العرض من التصرف، وهو المعيار الأساسي للتمييز بين

المستهلكين والمهنيين، ومن خلال ذلك كل فعل ممارس من قبل المهني ومتعلق بحاجاته المهنية لا يستفيد من قواعد قانون الاستهلاك كما لا يعتبر مستهلكا وفقا لهذا الاتجاه الشخص الذي يقتني منتجات أو خدمات الغرض مزدوج غرض مهني وآخر غير مهني في نفس الوقت، كأن يقتني الوكيل العقاري سيارة يستعملها في تنقلاته الخاصة مع عائلته إلى جانب استعمالها في جولاته المهنية .هذا وقد وصل التشديد في تضييق مفهوم المستهلك حسب هذا الاتحاد إلى استبعاد صفة المستهلك عن المهني الذي يتصرف الغرض مهني حتى ولو كان تصرفه خارج مجال اختصاصاته المهنية، على أساس أن هذا الأخير أقل جهلا من المستهلك العادي ذلك أن أهلية المهني وقدراته في مجال التفاوض أكبر بكثير وبالتالي تكون حاجته للحماية أقل حدة.

ثالثا: تعريف المستهلك في التشريع الجزائري

أقرت المادة 03 من ق 09-03 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش تعريفا للمستهلك مفادها: "كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانا سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي، من أجل تلبية حاجاته الشخصية أو تلبية حاجات شخص آخر أو حيوان متكفل به"، الملاحظ ان المشرع الجزائري قد خالف اغلب التشريعات التي خولت مهمة التعريف للقضاء والفقه، الأمر الذي سهل على الباحثين مهمة إيجاد تعريف مناسب.

الفرع الثاني: تعريف المتدخل حسب قانون حماية المستهلك

كذلك قد أقدم المشرع الجزائري على تعريف المتدخل الاقتصادي في فقره أولى من المادة الثانية، من المرسوم التنفيذي رقم 90-226 المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات[1] بأنه: " كل منتج أو صانع أو وسيط أو حرفي أو تاجر أو مستورد أو موزع، وعلى العموم كل متدخل ضمن إطار مهنته في عمليه عرض المنتوج أو الخدمة للاستهلاك".

يما يتعلق بموقف المشرع الجزائري من تعريف المتدخل الاقتصادي، كان يُستخدم سابقًا مصطلح "المحترف" للإشارة إلى المدين بالالتزام بضمان السلامة. ومع ذلك، بعد صدور القانون رقم 09-03

[1]- المرسوم التنفيذي رقم 90- المؤرخ في 1990226/09/15 المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات، الجريدة الرسمية عدد40 الصادرة بتاريخ 1990/11/19.

المتعلق بحماية المستهلك ومكافحة الغش، تماستبدال هذا المصطلح بلفظ "المتدخل(L'intervenant)"، وهو مصطلح جديد تم إدخاله في نصوص حماية المستهلك. حيث ينص القانون في المادة 03-7 على أن "المتدخل هو كل شخص طبيعي أو معنوي يشارك في عملية عرض المنتجات للاستهلاك[1].

المتدخل الاقتصادي، كما هو موضح في النص السابق، هو الشخص الذي يتصرف وفقًا لاحتياجات مهنته، مثل استئجار محل تجاري لممارسة نشاطه التجاري أو شراء سلع بهدف إعادة بيعها. مصطلح "محترف" أو "مهني" مستمد من مفهوم الحرفة أو المهنة، ويشير في سياق قانون حماية المستهلك إلى أي نشاط منظم يهدف إلى الإنتاج أو التوزيع أو تقديم الخدمات. على عكس المستهلك، فإن المتدخل أو المهني أو المحترف أو العون الاقتصادي، كما تم تسميته في النصوص التشريعية والتنظيمية التي وضعها المشرع الجزائري، هو الشخص الذي يتخذ إجراءات تتعلق بمهنته، مثل استئجار محل تجاري لممارسة تجارته أو شراء سلع بغرض إعادة بيعها. ويشمل هذا المصطلح جميع الأفراد الذين يساهمون في عملية إيصال المنتج إلى المستهلك خلال مراحل الإنتاج والتوزيع[2].

يمكننا أن نستنتج الفرق بين المتدخل الاقتصادي والمستهلك من خلال أهداف كل منهما .فالمستهلك يسعى إلى تلبية احتياجاته الشخصية من السلع والخدمات، بينما المتدخل الاقتصادي يركز على تلبية احتياجات عمله أو مهنته. على سبيل المثال، قد يقوم المتدخل الاقتصادي باستئجار مكان لممارسة تجارته، أو شراء بضائع بهدف بيعها، أو استخدام أدوات معينة لأداء مهامه المهنية. لذا، يمكن القول إن الهدف من التصرف هو المعيار الأساسي الذي يميز بين فئة المتدخلين الاقتصاديين وفئة المستهلكين.

[1]- القانون رقم 09-03 المعدل والمتمم المؤرخ في 2009/02/25 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية عدد15 الصادرة بتاريخ 2009/03/08.

[2]-محمد بودالي، مسؤولية المنتج عن منتجاته المعيبة ، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2005، ص 33.

المطلب الثالث: نطاق تطبيق قانون حماية المستهلك من حيث المحل

بحسب المادة 2 من القانون رقم 09-03 فإن أحكام هذا القانون تسري على كل سلعة أو خدمة معروضة للإستهلاك، فما المقصود بالسلعة والخدمة كمحل للإستهلاك في القانون المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

الفرع الأول: السلعة كمحل للاستهلاك

نصت المادة 2 فقرة 1 من المرسوم التنفيذي رقم 90-39 المتعلق بمراقبة النوعية وقمع الغش على تعريف المنتوج بأنه: "كل شيء منقول مادي يمكن أن يكون موضوع معاملات تجارية". كما أن المادة 2 فقرة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 90-226 المتعلق بضمان المنتجات والخدمات عرفت المنتوج بأنه : "هو كل ما يقتنيه المستهلك من منتوج مادي أو خدمة ."عرف القانون رقم 09-03 السلعة من خلال المادة 3 بأنها : " كل شيء مادي قابل للتنازل عنه بمقابل أو مجانا"، وبذلك فإن مفهوم الإستهلاك لا يقتصر على الأشياء التي تستهلك بأول استعمال لها كالأغذية، بل يشمل الأشياء ذات الاستعمال المتكرر كالملابس والآلات ولقد قصر المشرع مفهوم السلعة على الأشياء المادية، ما يعني استثناء الأموال المعنوية أن تكون محلا للاستهلاك كبراءات الاختراع والعلامات والرسوم والنماذج الصناعية.

الفرع الثاني: الخدمة كمحل للاستهلاك

عرفت المادة 3 من ق ر 09-03 الخدمة بأنها:"كل عمل يقدم غير تسليم السلعة حتى ولو كان هذا التسليم تابعا أو مدعما للخدمة المقدمة".

وعليه مفهوم الخدمة يتضمن كل عمل أو أداء قابل للتقييم بالنقود، سواء كان هذا الأداء ذو طابع مادي كالإصلاح والتنظيف، أو ذو طابع مالي كالتأمين والإئتمان أو ذو طابع ذهنيأو فكري كالعناية الطبية والاستشارات القانونية فكل هذه الخدمات يمكن أن تكون محلا للاستهلاك طالما أن غايتها هي سد حاجة شخصه أو حاجة شخص آخر أو حيوان يتكفل به كالخدمات البيطرية ..

ولقد تضمنت بعض أحكام القانون رقم 09-03 فكرة "بيع الخدمة" على غرار شمول مصطلح "خدمة ما بعد البيع" للسلع والخدمات على السواء، وهي فكرة غير مألوفة في لغة القانون لأن الأداءات يقابلها" الأجر" وليس الثمن"، فالنشاطات المتعلقة بالخدمات لا يكون موضوعها المال لذا لا تدخل في

نطاق البيع بمفهومه التقليدي. إلا أن هذا المفهوم ما فتئ يجتاح لغة القانون لاسيما من بوابة القانون الاقتصادي[1]

وقد استثنى المشرع صراحة الالتزام بتسليم السلعة من مفهوم الخدمة، وأبقى عليه التزاما مستقلا يقع على عائق أحد المتعاقدين وهو البائع في عقد البيع طبقا للمادة 364 من القانون المدني، وذلك تحقيقا للتناسق بين التشريعات[2].

وما سبق ذكره بخصوص مدى خضوع المرفق العام لقواعد حماية المستهلك وقمع الغش يصدق على الخدمات التي تقدمها هذه المرافق، حيث يمكن بسط تطبيق أحكام القانون رقم 09-03 على خدمات المرافق العامة الاقتصادية، وكذا الخدمات التي تقدمها المرافق العامة الإدارية بمقابل دون خدماتها المجانية حسبما يقرره جانب من الفقه، وإن كان القانون رقم 09-03 صرح بدخول كل سلعة أو خدمة معروضة للاستهلاك بمقابل أو مجانا تحت نطاق تطبيقه ما يزيد من احتمال إمكانية دخول حتى الخدمات المجانية للمرفق العام في نطاقه متى إنطبق عليها مفهوم الخدمة في هذا القانون[3].

الفرع الثالث: منتوجات خطيرة تمس بأمن المستهلك

استبعد قانون حماية المستهلك بعض المنتوجات من الحماية، لكونها منظمة بقوانين خاصة، نظرا لخطورتها أو لتعقيدها وبالتالي مساسها المستهلك. لا تدخل في نطاق قانون حماية المستهلك العديد من المنتجات الخطيرة والماسة بأمن المستهلك والتي يوجب القانون حظرها أو الحذر في التعامل معها بموجب قوانين خاصة .وسنتعرض بالدراسة لأهم هذه المنتوجات المتمثلة في الأسلحة المواد المتفجرة، المواد السامة والمخدرة، بالإضافة إلى عناصر ومستخلصات الدم البشري.

1- .الأسلحة:

وهي منتوجات خطيرة نظمها المرسوم رقم 63-399 مؤرخ في 10 أكتوبر 1963 يصنف عتاد الحرب والأسلحة وذخائرها المعتبرة كعتاد حربي يحظر حيازتها وتداولها، وهي من المنتوجات الماسة بأمن المستهلك. تنظم شروط بيع وحيازة الأسلحة بقوانين خاصة وصارمة نظرا لخطورتها؛

[1]- عياض محمد عماد الدين نطاق تطبيق قانون حماية المستهلك وقمع الغش، دفاتر السياسة والقانون، العدد 09، جوان 2013، ص 71.

[2]- محمد بودالي، مرجع سابق، ص 30.

[3]- عياض محمد عماد الدين، مرجع سابق، ص 71.

2- المواد المتفجرة:

نظمها المرسوم التنفيذي رقم 90-189 المؤرخ في 30 جوان 1990 المنظم للمواد المتفجرة، التي تستعمل في المناجم وغيرها؛

3-المواد السامة والمخدرة:

تستعمل في الصناعات الصيدلانية والطبية، وحتى المواد الغذائية، كالمضافات الغذائيةE440 ، تطرق لقائمة المواد السامة الملحق للمرسوم التنفيذي رقم 07-144 مؤرخ في 19 ماي 2007 المحدد القائمة المنشآت المصنفة الحماية البيئة.

-4-عناصر ومستخلصات الدم البشري:

ألزم المشرع المؤسسات التي تقوم بنزع الدم البشري من أجل الاستعمال الطبي باكتتاب تأمين على مسؤوليتهم.

المطلب الثالث: أساس قانون حماية المستهلك والتنظيم القانوني لعلاقاته

طبق قانون حماية المستهلك على أطراف العلاقات الاستهلاكية و هما: المستهلك و المتدخل. المتدخل هو الطرف المقابل للمستهلك في علاقة الاستهلاك ومقدماتها وفق تنظيم القانون - 09 ، 03 فإذا كان المستهلك هوالمستفيدمن قواعد حماية المستهلك وقمع الغشفإنالمتدخل هو الملتزم بتطبيق هذه القواعد طوال عملية وضع المنتج للاستهلاك.

الفرع الأول: أساس قانون حماية المستهلك

يهدف قانون حماية المستهلك إلى وضع الأسس القانونية التي تضمن للمستهلك حقوقه وتعترف بدوره كطرف فاعل في الاقتصاد. يتضمن ذلك إنشاء آليات تهدف إلى إعلامه بشكل فعال وحمايته من بعض الممارسات التجارية غير العادلة، بالإضافة إلى تحديد الضمانات القانونية والتعاقدية المتعلقة بالعيوب في المنتجات والخدمات بعد البيع، وكذلك الشروط والإجراءات المتعلقة بالتعويض عن الأضرار التي قد تلحق به ..

يعتبر هذا القانون إطارًا مهما وضروريا لحماية المستهلك وتعزيز حقوقه الأساسية، مثل الحق في الإعلام، والحق في الاختيار والتراجع، والحق في التمثيل. حيث تلخص إحدى نصوص مواده الأهداف التي يسعى لتحقيقها، والتي تتمثل في توفير ضمانات لإعلام المستهلك بشكل واضح ومناسب عن المنتجات أو السلع أو الخدمات التي يشتريها أو يستخدمها، وضمان حمايته فيما يتعلق بالشروط الواردة في عقود الاستهلاك، خاصة تلك الشروط التعسفية المتعلقة بالخدمات المالية والقروض.

كما يحدد القانون الضمانات القانونية والتعاقدية المتعلقة بالعيوب في المنتجات والخدمات بعد البيع، ويحدد الشروط والإجراءات المتعلقة بالتعويض عن الأضرار التي قد يتعرض لها المستهلك بالإضافة إلى ذلك، يضمن القانون تمثيل مصالح المستهلك والدفاع عنها من خلال جمعيات حماية المستهلك

يتضمن قانون حماية المستهلك مواد قانونية، ويشمل عقوبات زجرية تصل إلى خمس سنوات من الحبس، وغرامات مالية قد تصل إلى مائة مليون دج. وقد خصص المشرع أشد العقوبات لمن يستغل ضعف المستهلك أو جهله.

على الرغم من وجود هذه القوانين، إلا أن تطبيقها يواجه العديد من التحديات، خاصة في مجال التقاضي. حيث يتيح القانون إمكانية رفع دعاوى قضائية ضد المخالفين، لكنه يضع شروطًا صعبة لتحقيق ذلك.

ونشير على أمر مهم، وهو أن المستهلك يبقى الحلقة الأضعف في مواجهة هذه التحديات، مما يتطلب من الدولة والمجتمع المدني، وخاصة الجمعيات المعنية، تكثيف الجهود لحماية المستهلك وزيادة وعيه بحقوقه القانونية والاجتماعية والاقتصادية .

كمايتضمن هذا القانون أحكامًا تهدف إلى حماية حقوق المستهلك وتعزيز علاقاته مع الموردين، حيث تشمل الحقوق الممنوحة للمستهلك الحق في الإعلام، الحق في حماية حقوقه الاقتصادية، على سبيل المثال الحق في التمثيل.

كما تسعى جمعيات حماية المستهلك إلى مراقبة تطبيق هذه الحقوق وتعزيز الثقافة الاستهلاكية.

الفرع الثاني: التنظيم القانوني لعلاقات المستهلك

إن الحماية القانونية للمستهلك مكفولة بموجب القواعد القانونية المتعلقة بحماية المستهلك، كما أنها مكرسة بموجب قواعد القانون المدني الذي يعد الشريعة العامة والأصل الذي تفرعت عنه باقي القوانين الأخرى، وذلك باعتبار العلاقة الاستهلاكية عقدا وهو ما يستلزم الرجوع إلى قواعد القانون المدني في حال غياب نص ينظم العلاقة الاستهلاكية في القوانين الخاصة، خاصة وأن العقد الاستهلاكي هو من عقود الإذعان التي نظم أحكامها القانون المدني قبل أي قانون آخر .وتكمن حماية المستهلك في القواعد العامة في حمايته من الشروط التعسفية في العقد وهي الشروط التي يحدد القانون المدني المعايير المعتمدة في اعتبارها تعسفية فهو القانون الذي يحدد مفهوما وإطارا عاما لنظرية التعسف في استعمال الحق باعتباره قيدا يقع على جميع الحقوق بدون استثناء .كما تعني حماية المستهلك وفقا للقواعد العامة حمايته من العيوب الخفية التي قد يحتويها المنتج أو السلعة وهي المسألة التي تناولها التشريع المدني المقارن ورتب آثارها .هذا عن الإطار العام لحماية المستهلك في القانون المدني وستركز في هذا البحث على حماية المستهلك في القوانين الخاصة وهي القوانين المتعلقة بحماية المستهلك، والتي من خلال الاطلاع على أحكامها سنحاول تحديد الحماية التي كرستها تلك التشريعات للمستهلك باعتباره طرفا ضعيفا في العلاقة العقدية.

والحماية القانونية لا يمكن توفيرها إلا بتنظيم حقوق المستهلك بدقة وفي مقابل ذلك. التزامات المهني أو المزود وينبغي أن يتبين من خلال هذا التنظيم اعتراف المشرع بكون المستهلك هو الطرف الأضعف اقتصاديا في العقد، وفيما يلي نحاول حصر أهم حقوق المستهلك والتي تعد في نفس الوقت التزامات للمهني.

الفرع الثالث: خصائص قانون حماية المستهلك

من بين خصائص قانون حماية المستهلك نجد:

أ- الطابع الحمائي بحيث يتميز هذا القانون ببعد الحمائي ويتأكد هذا الطبع من النظر إلى:

-الإطار المؤسساتي:حضور مميز للإدارة في مجال الدفاع عن مصالح المستهلكين إلى جانب باقي الإدارات الأخرى المتخصصة بمادة الاستهلاك، أرسلت السلطات العمومية هيئات للتشاور.

* الإدارات على المستويين المركزي والمحلي، فالوزارة المكلفة بحماية المستهلك هي وزارة التجارة...إلى جانب دور بقية الوزارات القطاعية التي لها علاقة مباشرة أو غير مباشرة بحماية المستهلك

*المديريات: نجد مديرية التجارة، مصالح محاربة القمع والغش، مصالح الرقابة والنوعية.

* هيئات التشاور: المجلس الوطني للمستهلكين (المادة 24 من القانون 09-03)

لجنة البنود التعسفية (المادة 06 من المرسوم 06-36)

تمثيل المستهلكين ضمن مجلس المنافسة، من خلال جمعية حماية المستهلكين.

ب- الطابع الجماعي لقانون حماية المستهلك:

يتوقف نجاح تدابير وإجراءات الحماية التي أقرها قانون الاستهلاك خاصة منها تلك التدابير ذات الطابع الوقائي و مرهون بمدى وعي وإدراك المستهلكين بالمخاطر التي تحيط بهم سواء على مستوى الجماعة أو الفرد.

-على مستوى الجماعة: التفوق والتطور التقني والتكنولوجي والازدهار الاقتصادي الذي يميز مركز المتدخلين، إلى جانب انضمامهم وانتظامهم في هيئات مهنية تتكفل وتحرص على تنسيق وتوحيد جهودهم وتمثيل مصالحهم والدفاع عنهم، تقتضي التركيز على البعد الجماعي لجهود الوقاية والحماية.

- على مستوى الفرد: يحق لكل مستهلك الدفاع عن مصالحه وحقوقه بشكل فردي وله كل الصلاحيات والمؤهلات لذلك.

جهود ومهام جمعيات حماية المستهلك: تخضع هذه الجمعيات من حيث التأسيس لقانون الجمعيات، ومن مهامها كالأتي:

إعلام المستهلكين بكافة وسائل التوعية وكذلك تمثيلهم لدرجة أحقيتها بالمساعدة القضائية.

ت- الطبيعة الآمرة لقواعد قانون حماية المستهلك:

قواعد قانون الاستهلاك في أغلبها آمرة، وهي تتضمن فرض نموذج سلوك يلتزم به المتدخل/ العون الاقتصادي، كما يتولى الحماية اللازمة للمستهلكين.

ضمان احترام مضمون هذه القواعد من جلال تقرير جزاءات توقع بحق المتدخل المخالف وهي عديدة ومتنوعة ومنها: جزاءات مدنية–المسؤولية، جزاءات جزائية–الحبس أو الغرامة، جزاءات إدارية– تدابير مؤقتة أو نهائية.

المطلب الرابع: علاقة قانون حماية المستهلك بغيره من القوانين

يرتبط قانون حماية المستهلك بعدة قوانين، كنتيجة حتمية لتعقد علاقاته واتساع دائرة تحرك المستهلك، منها قانون التجاري، القانون المدني والقانون الإداري، وغيرها من القوانين.

الفرع الأول: علاقة قانون حماية المستهلك بالقانون المدني

يضم القانون المدني مجموعة القواعد القانونية التي تنظم المعاملات المالية بين الأفراد دون التمييز بين صفة القائم بها، أما قانون حماية المستهلك فينظم العلاقات بين المستهلكين والمتدخلين خلال عملية الإنتاج والتوزيع والعرض، ومن ثم فإن هناك علاقة وثيقة بين القانونين وباعتبار الثاني الشريعة العامة لكل القوانين، فإن الأول يستمد منه أهم قواعده الحمائية بالنسبة للمستهلك، كالتزام بضمان العيوب الخفية، الالتزام بالإعلام الالتزام بالسلامة و الشروط التعسفية ... و غيرها.

إضافة إلى ذلك تظهر العلاقة بينهما من حيث القواعد العامة للعقود التي يمكن تطبيقها على عقود البيع بين المتدخل والمستهلك – أحكام عقد القرض الاستهلاكي – عقد الإذعان و الشروط التعسفية – أحكام المسؤولية المدنية (عقدية وتقصيرية) عند حدوث ضرر للمستهلك، كما تتضمن أحكام خاصة بمسؤولية المنتج .رابعا : علاقة قانون حماية المستهلك بالقانون التجاري القانون التجاري هو " مجموعة القواعد القانونية التي تنظم مهنة التجارة تطبق على التجار والأعمال التجارية، و بما أن النشاط التجاري يمثل أهم الأنشطة الاقتصادية فإن هناك)النشاط التجاري و التي علاقة وثيقة بينه و بين قانون حماية المستهلك، ذلك أن التاجر سواء كان شخص طبيعي أو معنوي بعد محترف في معاملاته مع المستهلك، وبالتالي يخضع لتطبيق قانون حماية المستهلك، كما يتضمن هذا الأخير أحكام تتعلق بالتجار كالإشهار التجاري.

الفرع الثاني: علاقة قانون حماية المستهلك بالقانون التجاري

بما أن النشاط التجاري الذي يؤطره القانون التجاري أهم الأنشطة الاقتصادية فإن هناك علاقة جد وطيدة بين هذا القانون وقانون حماية المستهلك وذلك لان التاجر سواء كان شخصي طبيعي أو معنوي بعد محترفا في معاملاته مع المستهلك، بالتالي بعد أهم عناصر مجال تطبيق قانون حماية المستهلك، كما أن هذا الأخير يتضمن أحكام تتعلق بالتجار كالإشهار التجاري .وعلاقة قانون حماية المستهلك بالقانون الإداري بما أن القانون الإداري يهتم بتنظيم الإدارة ونشاطها، فإن العلاقة التي تظهر بينه وبين قانون حماية المستهلك من خلال خضوع المؤسسات العمومية الاقتصادية التي تمارس نشاطات تجارية وصناعية وتقديم خدمات بمقابل مادي لأحكام قانون حماية المستهلك، لأنها تعد في علاقتها مع المنتفعين بخدماتها في مركز المحترف كالمستشفيات، مؤسسة الكهرباء والغاز ... الخ.

الفرع الثالث: علاقة قانون حماية المستهلك بالقانون الاقتصادي

حماية الممارسات التجارية القانون الاقتصادي هو مجموعة القواعد القانونية التي تنظم إنتاج وتوزيع و استهلاك السلع و الخدمات، وذلك من خلال تجريم الأفعال التي تمثل اعتداء على السياسة الاقتصادية في الدولة الجرائم الاقتصادية، والتي أصبحت تهدد أمن وسلامة المستهلك والأعوان الاقتصاديين و الاقتصاد ككل، وعليه يظهر أن هناك ارتباط وثيق بين القانون الاقتصادي و قانون حماية المستهلك حيث يهتم بتوفير حماية للمستهلك من كل أفعال من شأنها المساس بصحته و أمنه و كذا حمايته من الناحية المادية.

الفرع الرابع: علاقة قانون حماية المستهلك بالقانون الجزائي (العقوبات)

يتصل قانون حماية المستهلك اتصالا وثيقا بقانون العقوبات على أساس أن الأول يتضمن عقوبات جزائية توقع على كل متدخل مخالف لأحكامه والتي تمس بأمن وصحة وأموال المستهلك، ومن جهة أخرى هناك بعض الأحكام الجزائية خاصة بحماية المستهلك منصوص عليها في قانون العقوبات، كما هو الحال بالنسبة لجرائم الغش في بيع السلع و التدليس في المواد الغذائية والطبية (المواد من 429 إلى 435 ق.ع.ج) والتي أحالتنا إليها المواد 68، 70،69 من القانون رقم 09/03 المعدل والمتمم

بموجب القانون رقم 18/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش ، هذا وتجب الإشارة إلى أن الجزاء الجنائي يمتد إلى نطاق الممارسات التجارية.

الفرع الخامس: علاقة قانون حماية المستهلك بقانون المنافسة والأسعار

يقصد بقانون المنافسة"مجموعة القواعد القانونية التي تنظم وتضبط المنافسة بين المؤسسات أو الأعوان الاقتصاديين من أجل ضمان السير الحسن للمنافسة الحرة داخل السوق، وكذلك ضمان حقوقهم ومصالحهم الاقتصادية ." و تظهر العلاقة بين قانون حماية المستهلك وقانون المنافسة في كون أن المستهلك يمثل الهدف النهائي الذي تسعى كل مؤسسة أو عون اقتصادي لجذبه نحو سلعه و خدماته المعروضة في السوق، من أجل تحقيق أكبر ربح ممكن، فالهدف إذن من ممارسة الأنشطة الاقتصادية (إنتاج و توزيع و استيراد المنتوجات وتقديم الخدمات هو الاستهلاك الذي يمثل وظيفة المستهلك، لذلك فإن أي مساس بحرية المنافسة فيه مساس بطريقة غير مباشرة بسلامة المستهلك.

تظهر العلاقة بين القانونين، في كون أن المستهلك يمثل الهدف النهائي الذي تسعى كل مؤسسة أو عون اقتصادي بجذبه نحو سلعه و خدماته المعروضة في السوق من اجل تحقيق أكبر ربح ممكن، إذن فالهدف من ممارسة الأنشطة الاقتصادية هو الاستهلاك الذي اشتق منه المستهلك لذلك فان أي مساس بحرية المنافسة فيه مساس للسوق كلية ، و بالتالي مساس بطريقة غير مباشرة بسلامة المستهلك.

الفرع السادس: علاقة قانون حماية المستهلك بالقانون الإداري

القانون الإداري هو: "مجموعة القواعد القانونية التي تحكم تنظيم الإدارة ونشاطها"، وتظهر العلاقة بين القانون الإداري وقانون حماية المستهلك من خلال خضوع المؤسسات العمومية الاقتصادية التي تمارس نشاطات تجارية وصناعية، و تقدم خدمات بمقابل مادي لأحكام قانون حماية المستهلك، فهي تعد في علاقتها مع المنتفعين في مركز المحترف بالمستهلك، كالمستشفيات مؤسسة الكهرباء والغاز البريد و المواصلات.

الفرع السابع: علاقة قانون حماية المستهلك بقانون حماية البيئة

قانون حماية البيئة هو مجموعة القواعد القانونية التي تهدف لحماية المحيط الطبيعي والاصطناعي الذي يحيط بالإنسان وتمنع أي اعتداء عليه، كما تهدف إلى تنظيم المجالات المتعلقة بحماية البيئة ."يهدف

قانون حماية البيئة إلى حماية الإنسان من المخاطر التي تمس بصحته و آمنه و بالإطار الطبيعي للحياة، أما قانون حماية المستهلك فيهتم بحماية صحة و أمن وأموال المستهلك.

الفصل الأول:التزامات عقود الاستهلاك الواقعة على المتدخل

تنقسم الالتزامات الواقعة على عاتق المحترفين (المتدخلين) وفقا للمبادئ الثلاثة الحماية المستهلك، إلى ثلاثة فئات مهمة من الالتزامات، منها ما يتعلق بحماية صحته وسلامة المستهلك، ومنها ما يكون الحماية مصالحه الاقتصادية، ومنها ما يعنى بحماية الإرادة التعاقدية لذات المستهلك[1]. ومن هنا كانت الالتزامات تفرض على الطرف القوي، حماية للطرف الضعيف وحفاظا على مصلحته.

المبحث الأول: الالتزام بحماية صحة سلامة المستهلك

اهتم المشرع بالمستهلك في علاقته مع المتدخل حماية قانونية، وذلك من خلال نصه على مجموعة من الالتزامات التي فرضها على هذا الأخير، حيث نص على هذه الالتزامات القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية للمستهلك وقمع الغش .لقد كان المشرع أكثر تنظيما ودقة ووضوحا في تحديد الالتزامات المفروضة على المتدخل من خلال التقسيمات التي جاء بها القانون رقم 09-03-كما نص على هاته الالتزامات تحت عنوان صريح على خلاف قواعد القانون رقم 02-89 المتعلق بالقواعد العامة الحماية المستهلك الملغى، الذي تضمن أحكاما متفرقة دون إفراد قسم خاص بها.

المطلب الأول: إلزامية النظافة الصحية للمواد الغذائية وسلامتها

نص المشرع الجزائري على الالتزام بسلامة المادة الغذائية من خلال نص المادة 04 من ق 09-03، والتي جاء فيها: "يجب على كل متدخل في عملية وضع المواد الغذائية للاستهلاك احترام إلزامية سلامة هذه المواد، والسهر على ألا تضر بصحة المستهلك".

[1]- بنور زينب، دور الدولة في حماية السوق، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2018 ، ص18.

الفرع الأول: المقصود بالالتزام بالسلامة الغذائية

نص المشرع الجزائري على أهمية سلامة المواد الغذائية من خلال المادة 04 من القانون 09-03، التي تنص على ضرورة التزام كل متدخل في عملية وضع المواد الغذائية للاستهلاك بمعايير السلامة، مع التأكيد على عدم الإضرار بصحة المستهلك. تحدد الشروط والكيفيات المتعلقة بالخصائص المكروبيولوجية للمواد الغذائية عبر النصوص التنظيمية.

يتضح من خلال هذه المادة أن المشرع الجزائري يفرض على جميع المتدخلين في مجال المواد الغذائية الالتزام بالشروط التي تضمن سلامة هذه المواد، بدءًا من مرحلة الإنتاج وصولًا إلى تسليمها للمستهلك. يتعين على المتدخلين احترام الخصائص التقنية لكل مادة غذائية، بالإضافة إلى الالتزام بنسب المواد الاصطناعية المضافة المسموح بها قانونًا، مثل المواد الحافظة والأحماض الغذائية. وقد أحال المشرع تحديد هذه النسب وكيفيات إضافتها إلى النصوص التنظيمية، بما في ذلك المرسوم التنفيذي رقم 20-266، مؤرخ في 4 صفر عام 1442 الموافق 22 سبتمبر سنة 2020، يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 04-86 المؤرخ في 26 محرم عام 1425 الموافق 18 مارس سنة 2004 الذي يحدد الأحجام التجارية الدنيا للموارد البيولوجية (ج.ر رقم 57 المؤرخة في 27 سبتمبر (2020)

كما أكدت المادة 5 من هذا القانون على منع إضافة المواد الملوثة إلى المواد الغذائية بما يتجاوز الحدود المحددة في النصوص التنظيمية. بالإضافة إلى ذلك، يُلزم المتدخلون باتباع جميع الاحتياطات اللازمة لحماية سلامة المواد الغذائية أثناء عمليات التعبئة والتغليف، التخزين، والنقل، كما نصت المادة 7. علاوة على ذلك، يتعين على المتدخلين الحفاظ على نظافة أماكن العمل والمستخدمين، وفقًا لما جاء في المادة 6، التي تشدد على أهمية الالتزام بشروط النظافة والنظافة الصحية في جميع مراحل تصنيع أو معالجة أو تحويل المواد الغذائية.

الفرع الثاني: الالتزام بضمان سلامة المنتوجات

تضمن القانون رقم 09-03التزام المتدخل بضمان سلامة المستهلك، الذي أصبح ضروري للحفاظ على السلامة الجسدية للمستهلك، فينبغي تحديد طبيعة هذا الالتزام، ونظرا لأن مفهوم السلامة واسع ينبغي تحديد نطاق تطبيقه.

أولا: طبيعة الإلتزام بالسلامة غاية

ثار جدل في الفقه والقضاء حول طبيعة الالتزام بالسلامة هل هو مجرد التزام ببذل عناية، أم التزام بتحقيق غاية؟

ولهذا أهمية كبيرة فيما يتعلق بالإثبات اللازم القيام المسؤولية، فإذا قلنا أن التزام البائع المهني بضمان السلامة هو التزام يبذل عناية فإنه لا يكفي المشتري للحصول على التعويض أن يثبت حصول الضرر بفعل السلعة، بل يتعين عليه أن يقيم الدليل على خطأ المنتج المتمثل في عدم اتخاذالاحتياطات اللازمة لتلافي وجود عيب أو خطورة بالسلامة، أما إذا نظرنا لالتزام المنتج أو البائع بضمان السلامة على أنه التزام بتحقيق نتيجة، فإن هذا يؤدي إلى تخفيف عبء الإثبات على المتضرر، الذي يستطيع الحصول على التعويض بمجرد إثبات تخلف النتيجة المطلوبة .

إذن هناك فرق واضح بين الغاية التي يهدف إلى تحقيقها الالتزام بضمان العيوب الخفية وما يرمي إليه الالتزام بالسلامة، فالأول يرمي إلى ضمان حصول المشتري على مبيع صالح للاستعمال الذي أعد له في حين يراد بالضمان الثاني حصول المستهلك على مبيع يتضمن مستوى من الأمان الذي لا يجعله مصدرا للإضرار بالنسبة له أو المحيطين به ويؤدي اختلاف الغاية على هذا الوجه إلى اختلاف قواعد المسؤولية الناشئة على الإخلال بالالتزامين، ولذلك كان من الضروري أن تخضع المسؤولية عن الضرر الناشئ عن عدم توفر الأمان اللازم في السلعة لقواعد تختلف عن قواعد ضمان العيوب الخفية .

إن الالتزام بضمان السلامة ليس التزاما يبذل عناية، بل هو أكثر، ولكنه أقل من الالتزام بتحقيق نتيجة، فهو أكثر من الالتزام ببذل عناية لأن العبرة في قيام المسؤولية تتجاوز سلوك المنتج أو البائع إلى ما تنطوي عليه السلعة من خطورة فالمسؤولية تقوم بمجرد ثبوت العيب حتى لو كان يجهله أو حتى يستحيل علمه به.

ولكنه أقل من الإلتزام بتحقيق نتيجة، لأنه بالإضافة إلى إثبات الضرر يجب إثبات رجوع الضرر إلى عيب أو خلل في التصنيع مما أكسب السلعة صفة الخطورة وبالتالي تسببها في الضرر[1].

[1]– صياد الصادق، حماية المستهلك في ظل القانون الجديد رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة مقدمة لنيل الشهادة الماجستير، جامعة قسنطينة 1، كلية الحقوق، سنة 2013-2014، ص 73.

عرف المشرع سلامة المنتوجات بموجب المادة 3 فقرة 7 من القانون رقم 09-03 على أنها : "غياب كلي أو وجود في مستويات مقبولة وبدون خطر، في مادة غذائية الملوثات أو مواد مغشوشة أو سموم طبيعية أو أية مادة أخرى بإمكانها جعل المنتوج مضرا بالصحة بصورة حادة أو مزمنة"، فأراده التزاما ملقى على عاتق المتدخل كونه وسيلة وقائية لحماية المستهلك من المخاطر التي قد تسببها المنتوجات، فأصبحت السلامة من الحقوق الأساسية الحصول المستهلك على منتوج آمن في جميع مراحل عرضه للاستهلاك حسب ما كان ينتظره المستهلك، لأن حماية صحة الأفراد تعد من العناصر الأساسية للنظام العام التقليدي، التي جسدها المشرع كأحد أهداف النظام العام الحمائي بموجب قانون حماية المستهلك وقمع الغش، نظرا لعدم التكافؤ الظاهر بين المستهلك والمتدخل، وهذا هو السبب الذي جعله يلقي على عاتق المتدخل وحده الالتزام بسلامة المستهلك مع تعميمه للحماية على جميع المخاطر[1].

فالمتدخل بعد ملزما بتحقيق السلامة للمستهلك سواء كان عالما بالعيب أم لا، فلا يمكن له نفى المسؤولية بإثباته للسبب الأجنبي، فمن أجل وفاءه بالتزامه بالسلامة كالتزام بتحقيق نتيجة ينبغي عليه أن يتوقع كل الحوادث والمخاطر، مع ضرورة أخذه للاحتياطات اللازمة لجعل المنتوج أمنا لكي لا يولد أضرارا جسدية للمستهلك، مما ينبغي عليه عرض بيع تقديم خدمة، وسواء كانت المنتوجات آلات أو مواد أو عروض، يمكن أن تحمل أخطارا للمستهلك، فيجب عليه جعلها متوافقة مع معايير السلامة المحددة قانونا ودون أن تنطوي على أي خطر يمكنه أن يمس سلامة وصحة المستهلك[2].

ثانيا: نطاق تطبيق الإلتزام بالسلامة

حدد المشرع نطاق تطبيق الإلتزام بالسلامة في القانون رقم 09-03 في الفصل الأول منه بعنوان إلزامية النظافة والنظافة الصحية للمواد الغذائية وسلامتها، كما حدد في الفصل الثاني إلزامية أمن المنتوجات"، مما ينبغي التطرق لكل منها على حدى؛

[1]- منال بوروح، ضمانات حماية المستهلك في ظل القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر 1، كلية الحقوق، سنة 2014-2015 ، ص 50.

[2]- منال بوروح، نفس المرجع، ص 52

1.إلزامية النظافة الصحية للمواد الغذائية:

نص المشرع على الإلتزام بالسلامة في الفصل الأول بعنوان "إلزامية النظافة والنظافة الصحية للمواد الغذائية"، فتتحقق سلامة المواد الغذائية بمراعاة المتدخل للخصائص التقنية لهذه الأخيرة التي تتغير من منتوج لآخر وعدم التوفر أو النقصان أو الزيادة في أحد خصائص هذه المنتوجات يؤدي إلى جعلها غير سليمة، فأكدت المادة 04 من القانون رقم 09-03 على ضرورة إحترام المتدخل لإلزامية سلامة المواد الغذائية وأن لا تضر بصحة المستهلك، كما يمنع على المتدخل عدم إحترامه لنسبة الملوثات والمضافات الغذائية المضافة لهذه المواد.

نص المرسوم التنفيذي رقم 12-214 المتعلق بتحديد شروط وكيفيات استعمال المضافات الغذائية في المواد الغذائية الموجهة للاستهلاك البشري[1]، في المادة 05 منه على ضرورة إستيفاء المضافات الغذائية للشروط الآتية: الحفاظ على القيمة الغذائية للمادة الغذائية، اعتبارها كمكون ضروري في الأغذية تحسين حفظ أو تثبيت المادة الغذائية أو خصائصها الذوقية العضوية بشرط أن لا تغير طبيعة المادة الغذائية أو نوعيتها بصورة من شأنها تغليط

المستهلك، إستعمالها كمادة مساعدة في مرحلة الوضع للإستهلاك شرط أن لا يكون إستعمالها لإخفاء مفعول إستعمال المادة الأولية ذات نوعية رديئة أو مناهج تكنولوجية غير ملائمة، كما منعت المادة 05 من القانون رقم 03-09 وضع مواد غذائية للاستهلاك تحتوي على ملوث بكمية غير مقبولة بالنظر إلى الصحة البشرية والحيوانية وخاصة فيما يتعلق بالجانب السام له، مع ضرورة إحترام المتدخل الشروط النظافة الصحية للمستخدمين ولأماكن ومحلات التصنيع أو المعالجة أو التحويل أو التخزين، ووسائل نقل هذه المواد مع ضمانه عدم تعرضها للتلف[2].

2-إلزامية سلامة المواد الغذائية:

تطرق لها المشرع في الفصل الأول بعنوان "... سلامة المواد الغذائية " من القانون رقم 09-03، فلا تكتمل سلامة المادة الغذائية إلا بسلامة المواد المعدة الملامستها، ومع تطور الوسائل المستعملة لحفظ

[1]- مرسوم تنفيذي رقم 12-214 مؤرخ في 15 مايو سنة 2012، يحدد شروط وكيفيات استعمال المضافات الغذائية في المواد الغذائية الموجهة للاستهلاك البشري، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، مدرعة في 16 مايو سنة 2012، العدد 30

[2]- منال يوروح ،المرجع السابق، ص 52

هذه المنتوجات حرص المشرع بموجب المادة 07 من القانون رقم 09-03 على ضرورة عدم احتواء أي مادة من لوازم و عتاد وغلاف أو آلات معدة الملامسة المواد الغذائية إلا على اللوازم التي لا تؤدي إلى إفسادها، وأحال شروط وكيفيات استعمال المنتوجات واللوازم الموجهة الملامسة المواد الغذائية وكذا مستحضرات تنظيف هذه اللوازم للتنظيم[1].

3- إلزامية أمن المنتوجات:

نص المشرع الجزائري على هذا الالتزام من خلال المادة 9 من القانون 09-03 ، حيث جاء فيها: يجب أن تكون المنتوجات الموضوعة للاستهلاك مضمونة وتتوفر على الأمن بالنظر الاستعمال المشروع المنتظر منها، وأن لا تلحق ضررا بصحة المستهلك وأمنه ومصالحه، وذلك ضمن الشروط العادية للاستعمال أو الشروط الأخرى الممكن توقعها من قبل المتدخلين. هذا الالتزام مفاده قيام المتدخل أثناء وضعه للمنتوجات للاستهلاك سلعا كانت أم خدمات أن يراعي في ذلك شروط الأمن الضرورية فتكون بذلك مضمونة وآمنة على المستهلك أثناء قيامه باستعمالها استعمالا مشروعا طبقا للغرض الذي تم اقتناؤه لأجلها، فيتعين على المتدخل بذلك توقع الأخطار العادية التي يمكن أن تنجم عن عملية الاستعمال للمنتوجات المعروضة للاستهلاك وتفادي وقوعها قبل عرض هذه المنتوجات، على غرار توفير شروط السلامة في السيارات تفاديا للأخطار التي يمكن أن تسببها قيادتها العادية دون تلك التي تسببها القيادة المتهورة وغير القانونية .وتطبيقا لذلك نصت المادة 10 من ذات القانون على أنه يتعين على كل متدخل احترام إلزامية أمن المنتوج الذي يضعه للاستهلاك فيما يخص: مميزاته وتركيبته وتغليفه وشروط تجميعه وصيانته - تأثير المنتوج على المنتوجات الأخرى عند توقع استعماله مع هذه المنتوجات،

فالملاحظ أن المشرع حصر نطاق تطبيق الالتزام بالسلامة على المنتوجات الغذائية فقط ربما لتأثيرها المباشر على صحة المستهلك، وهذا ما لا تلمسه بالنسبة لإلزامية أمن المنتوجات الذي جعلها عامة تشمل كل المنتوجات مهما كانت طبيعتها، ولكنه حرص على مراقبة المتدخل عند تنفيذه لالتزامه

[1]-نفس المرجع، ص 53

بالسلامة في كل مرحلة من مراحل تدخله في عملية وضع المواد الغذائية للاستهلاك، سواء في مرحلة الإنتاج، الاستيراد التخزين والنقل التوزيع بالجملة وبالتجزئة، كما لا يمكن الحديث عن الالتزام بالسلامة إلا في حالة استعمال المستهلك للمنتوج وفق للمعايير المحددة من قبل المتدخل، فلا يعد هذا الأخير مقصرا في تنفيذ التزامه بالسلامة إذا لم يتبع المستهلك هذه المعايير وأصابه ضرر من هذه المنتوجات، ورغبة من المشرع في حماية المستهلك أمد استفادته من الحماية حتى في حالة عدم تقيده بتعليمات المتدخل بشرط أن يستطيع هذا الأخير توقع شروط أخرى للاستعمال كونه يتفوق اقتصاديا على المستهلك طبقا للمادة 09 من القانون رقم 09-03 ، فيمكن الاستنتاج من القانون رقم 09-03 معيارين السلامة المستهلك وهما: يجب أن يتناسب الالتزام بالسلامة مع ما يسعى إليه المستهلك، بحيث ينبغي على المتدخل أن يتبع المعايير المحددة في القوانين والتنظيمات.

أن يتناسب الالتزام بالسلامة مع الرغبات المشروعة للمستهلك والاستعمال المشروع المنتظر للمنتوجات[1].

المطلب الثاني: إلزامية مطابقة المنتوجات لمقاييس الجودة

نصت المادة 3 من القانون رقم 89-02 يتعلق بالقواعد العامة الحماية المستهلك على أنه: "يجب أن تتوفر في المنتوج أو الخدمة التي تعرض للاستهلاك المقاييس المعتمدة والمواصفات القانونية والتنظيمية التي تهمه.

ويجب في جميع الحالات أن يستجيب المنتوج و/ أو الخدمة للرغبات المشروعة للاستهلاك لاسيما فيما يتعلق بطبيعته وصنفه ومنشئه ومميزاته الأساسية وتركيبه ونسبة المقومات اللازمة له وهويته وكمياته.

كما عرفت المادة 3 فقرة 18 من القانون رقم 09-03 يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش المطابقة أنها:"استجابة كل منتوج موضوع للاستهلاك للشروط المتضمنة في اللوائح الفنية، وللمتطلبات الصحية والبيئية والسلامة والأمن الخاصة به. كما أفرد لها فصلا كاملا وهو الفصل الثالث منه،

[1]- قانون رقم 89-23 مؤرخ في 19 ديسمبر سنة 1989، يتعلق بالتقييس، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 54 الصادر بتاريخ 20 ديسمبر سنة 1989الملغي بالقانون رقم 04-04 مؤرخ في 23 يونيو سنة 2004، يتعلق بالتقييس، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 41 الصادر بتاريخ 27 يونيو سنة 2004.

فأوجب أن يلبي كل منتوج السلعة أو الخدمة معروض للاستهلاك للرغبات المشروعة للمستهلك من عدة حيثيات منها طبيعته وصنفه وكمياته وقابليته للاستعمال ومن حيث مصدره ونتائجه ومميزاته.

من هنا نستنتج أن المفهوم المطابقة عدة معاني أولها: هو مطابقة المنتوج للقواعد الآمرة الخاصة بالمواصفات الواردة في القوانين واللوائح، والمقاييس والعادات المهنية.

وثانيهما: هو وجوب أن تكون المنتجات مطابقة للرغبات المشروعة للمستهلكين الذين تعرض عليهم، ولأحكام العقد أيضا .

إن الرغبة المشروعة للمستهلك في سلعة أو خدمة ما هي أمر خاص به، لا يمكن أن ينفرد المحترف بتحديده، وتقرير ما هو صالح وما هو ضار فيه. كما أن المستهلك لا يمكن من جهته أن ينتظر إلا ما هو معقول في ظروف اقتصادية وتقنية معينة[1].

يتعلق أيضا ينصرف مفهوم المطابقة بمعناه الضيق موافقة المنتوج للمقاييس والمواصفات القانونية والمحددة عن طريق التنظيم، وتطبيقا لذلك أصدر المشرع الجزائري القانون رقم 23-89 يتعلق بالتقييس[2]. والقانون رقم18-90 . يتعلق بالنظام الوطني للقياسة[3].

الفرع الأول: الرقابة على احترام النصوص الموجبة للمطابقة

هناك نوعين من الرقابة لمدى مطابقة المنتوج للمواصفات القانونية، وهي: رقابة ذاتية ورقابة إدارية:

أولا: رقابة المتدخل لمنتوجه (رقابة ذاتية)

نصت المادة 5 من القانون رقم 89-02 السالف الذكر أنه: "يجب على كل منتج أو وسيط أو موزع، وبصفة عامة كل متدخل في عملية الوضع للاستهلاك أن يقوم بنفسه أو عن طريق الغير بالتحريات اللازمة للتأكد من مطابقة المنتوج و/أو الخدمة للقواعد الخاصة به والمميزة له."

---

[1]- محمد بودالي، المرجع السابق، ص 283

[2]- قانون رقم 89-23 مؤرخ في 19 ديسمبر سنة 1989، يتعلق بالتقييس، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 54 الصادر بتاريخ 20 ديسمبر سنة 1989الملغي بالقانون رقم 04-04 مؤرخ في 23 يونيو سنة 2004، يتعلق بالتقييس، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 41 الصادر بتاريخ 27 يونيو سنة 2004.

[3]- قانون رقم 90-18 مؤرخ في 31 يونيو سنة 1990، يتعلق بالنظام الوطني للقياسة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 35 الصادر بتاريخ 15 أوت سنة 1990

أ- **رقابة ذاتية داخلية:** تتمثل في تلك الرقابة على المنتج قبل العرض للاستهلاك، أي رقابة أولية تباشر قبل الإنتاج و قبل عرض أي منتج للاستهلاك سواء كان المنتج محلي أو مستورد وذلك من خلال إجراء تحليل الجودة و مراقبة مطابقة المواد التي ينتجها، على سبيل المثال في مجال الأدويةتجرى رقابة تحليلية للمواد الكيميائية والمستحضرات النهائية على مستوى مخابر تحليل النوعية المعتمدة.

ب- رقابة خارجية إجبارية: قبل عرض المنتوج للتسويق،

المواد الصيدلانية رقابة وزارة الصحة، والحصول على تسجيل المنتوج الصيدلاني وترخيص الوضع في التداول**AMM**من الوكالة الوطنية للمنتوجات الصيدلانية المستعملة في الطب البشري.

كما يرتبط مفهوم المطابقة بشكل مباشر بنشاط التقييس أي مطابقة معايير الجودة ولقد تناوله قانون رقم 04-04 المؤرخ في 23 جويلية 2004 يتعلق بالتقييس الجريدة الرسمية عدد 41 مؤرخة في 2004/0/27 معدل ومتمم بموجب القانون رقم 16-04 مؤرخ في 2016/06/19- ج ر ع 2016/37.

ثانيا: رقابة إدارية لمطابقة المنتوج

وحددت المادة 25 من نفس القانون الأعوان المؤهلين بإجراء الرقابة السابقة وهم ضباط الشرطة القضائية والأعوان الآخرين المرخص لهم بموجب نصوص خاصة بهم وأعوان قمع الغش التابعون للوزارة المكلفة بحماية المستهلك.

ولما كانت المادة 14 فقرة 2 من القانون رقم 89-02 يتعلق بالقواعد العامة الحماية المستهلك أحالت تحديد شروط المراقبة إلى التنظيم، فقد صدر المرسوم التنفيذي 90-39 المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش[1].

وفي نفس السياق نصت المادة 30 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش نصت على أنه تحدد شروط وكيفيات الرقابة عن طريق التنظيم وبما أنه لم يصدر مرسوم تنفيذي معين فإنه يبقى العمل بالمرسوم التنفيذي 90-39 المذكور أعلاه. ومن خلال نصوص القانون والمرسوم

[1]- مرسوم التنفيذي رقم 90-39 مؤرخ في 30 يناير سنة 1990، يتعلق برقابة الجودة وقمع الغش، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 15 مؤرخة في 31 يناير سنة 1990

التنفيذي السابقين يتبين أن الأشخاص المذكورين لهم دور مزدوج الدور الأول؛ هو دور الضبط الإداري، والذي يتمثل في الوقاية من جرائم الغش والتدليس والتحقق مما إذا كان هناك عشر من عدمه، والتدخل للحيلولة دون وجود هذا الغش والحد منه باتخاذ التدابير التحفظية والوقائية.

والدور الثاني هو دور الضبط القضائي، ويتلخص في تحرير المحضر بالواقعة وأعمال الخيرة، إلى أن ينتهي إما برفع الدعوى الجنائية والحكم فيها أو عدم السير فيها. وهو الدور الأساسي[1]. ويعتبر هذا الدور كنتيجة للدور الأول الذي يمثل الضبط الإداري وتحقيقا لهذا الدور المزدوج أنشئت على مستوى الولايات مديريات ولائية للمنافسة وللأسعار ومديرية فرعية للجودة وقمع الغش تتضمن ثلاثة مكاتب مكتب ترقية النوعية وأمن المنتجات، مكتب مراقبة المنتجات الغذائية، ومكتب مراقبة المنتجات الصناعية والخدمات .وبالرجوع إلى القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش والمرسوم التنفيذي رقم 90-39 المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش، فإن اختصاص أعوان قمع الغش يتمثل في القيام بالتحريات حول مراقبة المنتوجات والخدمات ومعاينة الجرائم وذلك من خلال القيام بمباشرة الإجراءات المنصوص عليها بنص المادة 30 من القانون 03-09 السابق الذكر، وذلك بالقيام بالرقابة عن طريق فحص الوثائق أو سماع المتدخلين المعنيين أو عن طريق المعاينات المباشرة بالعين المجردة أو بأجهزة القياس وعند الاقتضاء باقتطاع العينات بغرض إجراء التحاليل والاختبارات والتجارب . وللقيام بهذه الأعمال استلزم القانون مباشرة اجراءات معينة هي:

.1 دخول الأماكن الموجودة فيها المنتجاتأو تؤدى فيها الخدمات

حيث أجاز القانون للأعوان المؤهلين برقابة الجودة وقمع الغش من دخول أماكن الإنتاج والتحويل والتوضيب والمحلات التجارية والمكاتب والملحقات ومحلات الشحن والتخزين وبصفة عامة إلى أي مكان باستثناء المحلات ذات الاستعمال السكني وسواء كان ذلك ليلا أو نهارا بما في ذلك أيام العطل حسب ما نصت عليه المادة 34 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش[2].

[1]-محمد بودالي، المرجع السابق، ص 290

[2]- فروان رضوان المرجع السابق، من 250

2 -معاينة واثبات الأعمال المخالفة للقانون في محضر:

لم يكتف القانون بإجازة دخول الأعوان المؤهلين إلى الأماكن السالفة الذكر للاضطلاع بمهام رقابة المنتجات والخدمات، وإنما أجازت القيام بذلك عن طريق المعاينات المباشرة، والفحوص البصرية، وباستعمال أجهزة الكيل والوزن والقياس، وفحص الوثائق والاستماع إلى الأشخاص المسؤولين.

كما أجاز المشرع للأعوان المؤهلين في إطار أداء مهامهم أن يحتج ضدهم بالسر المهني، بفحص كل وثيقة تقنية أو إدارية أو تجارية أو مالية أو محاسبية وكذلك وسيلة مغناطيسية أو معلوماتية كما يمكنهم طلب الإطلاع على هذه الوثائق في أي يد وحدت، كما لهم القيام بحجزها ليتم بعد ذلك تحرير محضر يذكر فيه هوية وصفة الأعوان الذين قاموا بالرقابة وكذا هوية ونسب ونشاط وعنوان المتدخل المعني بالرقابة، إضافة إلى ذلك يجب أن تتضمن هذه المحاضر تواريخ وأماكن إجراء الرقابة مع بيان الوقائع المعاينة والمخالفات المسجلة والعقوبات المتعلقة بها، لتوقع هذه المحاضر من طرف الأعوان الذين عاينوا المخالفة مع ملاحظة أن هذه المحاضر تحرر بحضور المتدخل الذي يوقع عليها، كما يمكن أن ترفق هذه المحاضر بكل وثيقة أو مستند إثبات،بعد ذلك تسجل المحاضر المحررة من طرف الأعوان المذكورين في سجل مخصص لهذا الغرض مرقم ومؤشر عليه وقد اعترف القانون لهذه المحاضر بحجية نسبية في الإثبات[1]، من طرف رئيس المحكمة المختصة إقليميا[2]

3-أخذ العينات:

أعطى القانون للأعوان المؤهلين قانونا، الحق في أحد أو اقتطاع عينات من المواد المعروضة للبيع. وأخذ العينات هو إجراء إداري بحث، بوصفه طريقة ملائمة للبحث والتحري في مجال رقابة الجودة وقمع الغش[3].

وحسب المادة 9 من والمرسوم التنفيذي رقم 90-39 المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش كذا المادة 44 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، فإن الاقتطاع يشمل ثلاث

[1]-محمد بودالي، المرجع السابق، من 292

[2] - فروان رضوان المرجع السابق، من 251

[3]- نفس المرجع، ص 292

(03) عينات متجانسة وممثلة للمواد موضوع الرقابة والتشميع ويوضع الختم على كل منها ويتم وسمها كتابة للتعريف بها، يلي ذلك تحرير محضر خاص يمثل البيانات المحددة بالمادة 10 من المرسوم السابق الذكر وهي :أسماء الأعوان الذين يحررون المحاضر وألقابهم وصفاتهم وإقامتهم الإدارية تاريخ اقتطاع العينات وساعته ومكانه بكل دقة؛

-اسم الشخص الذي يقع لديه اقتطاع العينات ولقبه ومهنته ومحل سكناه أو إقامته وإذا وقع الاقتطاع أثناء الطريق وحب ذكر أسماء الأشخاص الوارد ذكرهم في وثائق السيارة أو وثائق إرسال السلع باعتبارهم مرسلين أو مرسل إليهم وذكر ألقابهم ومكان سكناهم؛

-رقم تسلسل اقتطاع العينات،

- رقم تسلسل محاضر المعاينة إن اقتضى الأمر ذلك؛

- إمضاء القائم أو إمضاءات القائمين باقتطاع العينات.

كما يجب أن يحتوي محضر اقتطاع العينات إضافة إلى ذلك على بيان يصف الظروف التي وقع فيها الاقتطاع وأهمية المنتجات المراقبة والعينة المقتطعة وهوية المنتوج وتسميته الحقيقية وكذا العلامات والوسمات الموضوعة على الغلاف أو الأوعية .بعد ذلك ترسل العينة الأولى إلى المخبر المؤهل لإجراء التحاليل أو الإختبارات أو التجارب وتشكل العينتين الثانية والثالثة عينتان شاهدتان واحدة تحتفظ بها مصالح الرقابة التي قامت بالإقتطاع والأخرى يحتفظ بها المتدخل المعني، على أن تحفظ ضمن شروط الحفظ المناسبة. أما إذا كان المنتوج سريع التلف أو بالنظر إلى طبيعته أو وزنه أو كميته أو حجمه أو قيمته تقتطع عينة واحدة وتشمع ثم ترسل فورا إلى المخبر المؤهل لإجراء التحاليل والإختبارات والتجارب.

بعد نهاية التحليل يحرر المخبر فور انتهاء أشغاله ورقة تحليل تسجل فيها نتائج تحرياته فيما يخص مطابقة المنتوج و ترسل هذه الورقة إلى المصلحة التي قامت باقتطاع العينات خلال أجل 30 يوم ابتداء من تاريخ تسلم المخبر إياها إلا في حالة وجود قوة قاهرة.

ونتائج تحليل العينة تسمح لمصلحة رقابة الجودة وقمع الغش القائمة للإقتطاع التمييز بين حالتين:

– انتهاء تقرير التحليل إلى اعتباره أن العينة المقتطعة مطابقة للمواصفات التي يجب أن تتوفر في المنتوج .
انتهاء تقرير التحليل إلى إعتبار أن العينة المقتطعة غير مطابقة للمواصفات التي يجب أن تتوفر في المنتوج وفي هذه الحالة أعطى المشرع المصالح رقابة الجودة وقمع الغش اتخاذ تدابير تحفظية ووقائية معينة حماية للمستهلك[1].

الفرع الثاني: التدابير التحفظية والوقائية الواجب اتخاذها في حالة ثبوت عدم مطابقة المنتوج

منحت النصوص التنظيمية السابقة الذكر المصلحة رقابة الجودة وقمع الغش سلطات واسعة، سواء أثناء القيام بعمليات التحري والرقابة أو أثناء التحقق من عدم مطابقة المنتوج أو الخدمة وتتمثل هذه السلطات في اتخاذ جميع التدابير التحفظية أو الوقائية الرامية إلى حماية صحة المستهلك ومصالحه، وهي سلطات شبه قضائية[2]، وتتمثل هذه السلطات في:

أولا: السحب المؤقت أو النهائي للمنتوج:

يقصد بالسحب المؤقت منع وضع كل منتوج للاستهلاك أينما وجد في حالة الاشتباه في عدم مطابقته وذلك في انتظار نتائج الفحوص والتحاليل والاختبارات والتجارب التي قد تصل إلى 07 أيام مع إمكانية تمديدها إلى أكثر من ذلك، ويتم اللجوء إلى السحب المؤقت بعض السلع أو الخدمات في حالة الشك في عدم مطابقتها لدى أعوان الرقابة سواء عند المعاينة أو عند اقتطاع العينات، وأوجب المشرع عند القيام بعملية السحب المؤقت للمنتوج أو الخدمة تحرير محضر بذلك .وينتهي السحب إذا تبين من خلال نتائج التحليل والتحري أن المنتوج مطابق أو لم يتم القيام بالفحوصات خلال 07 أيام من الحجز أو لم يثبت عدم مطابقة المنتوج، أما في حالة التأكد من عدم مطابقة المنتوج أو ثبوت خطورة المنتوج المعروض للاستهلاك، يتم السحب النهائي للمنتوج وحجزه وإبلاغ وكيل الجمهورية بذلك حسب المادة 59من القانون 09-030 السابق الذكر .

كما يمكن لأعوان قمع الغش القيام برفض الدخول المؤقت أو النهائي للمنتوجات المستوردة عند الحدود أو السحب المؤقت أو النهائي للمنتوجات في حالة الشك في عدم مطابقة المنتوج المعني، وذلك

[1]– فروان رضوان، المرجع السابق، ص 252

[2]– محمد بودالي، المرجع السابق، ص 293.

قصد إجراء التحريات ويصرح بالرفض النهائي لدخول المنتوج المستورد عند الحدود في حالة ثبوت عدم مطابقة للمنتوج المعني، وذلك قصد إجراء التحريات ويصرح بالرفض النهائي لدخول المنتوج المستورد عند الحدود في حالة ثبوت عدم المطابقة بالمعاينة المباشرة، ويكون ذلك بقرار من الإدارة المكلفة بحماية المستهلك وقمع الغش وذلك حسب ما نصت عليه المادتين 54و 55 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش[1].

ونلاحظ أن القانون ربط إجراء السحب المؤقت بمجرد قيام شكوك"، وهو ما قد يؤدي إلى التعسف، إضافة إلى المساس بسمعة التاجر، وتعطل تجارته، وتعريضه للخسارة خصوصا إذا كان من التجار الشرفاء، كما يمثل اعتداء على حرية الصناعة والتجارة. إلا أن اتخاذ هذا الإجراء مبرر من جهة أخرى بحماية مصالح المستهلك باعتباره الطرف الضعيف، وتجنب الإضرار بالمصلحة العامة[2].

كما أوجب المشرع وحسب المادة 62 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش على إمكانية تنفيذ السحب النهائي من طرف أعوان رقابة الجودة وقمع الغش ودون رخصة مسبقة من السلطة القضائية المختصة وذلك في الحالات التالية :المنتجات التي ثبت أنها مزورة أو مغشوشة أو سامة أو التي انتهت مدة صلاحيتها.

المنتجات التي ثبت عدم صلاحيتها للاستهلاك؛ حيازة المنتوجات دون سبب شرعي أو التي يمكن استعمالها في التزوير المنتوجات المقلدة الأشياء والأجهزة التي تستعمل للقيام بالتزوير. كما ألزم المشرع في هذه الحالات بوجوب إبلاغ وكيل الجمهورية بذلك فورا، كما أوجب المشرع وفي كل الحالات السابقة أن تقوم المصالح المكلفة بحماية المستهلك وقمع الغش بإعلام المستهلكين بكل الوسائل عن الأخطار والمخاطر التي يشكلها كل منتوج مسحوب من عملية العرض للاستهلاك.

[1]- فروان رضوان، المرجع السابق، ص ص 252- 253

[2]- محمد بودالي، المرجع السابق، ص 294.

ثانيا: وقف نشاط المؤسسة أو المؤسسات عن طرح المنتوج للاستهلاك

أجازت المادة 65 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش بالتوقيف المؤقت النشاطات المؤسسات التي تثبت عدم مراعاتها للقواعد المحددة في هذا القانون إلى غاية إزالة كل الأسباب التي أدت إلى اتخاذ هذا التدبير دون الإخلال بالعقوبات الجزائية[1] .

ثالثا: العمل على المنتوج مطابقا أو تغيير المقصد

إذا تبين لمصلحة الجودة وقمع الغش، أن المنتوج قابل للتلاؤم مع المطابقة، دون خطورة على صحة المستهلك. فإنها تلجأ إلى إنذار حائز السلعة أو مقدم الخدمة للعمل على جعل المنتوج مطابقا، سواء بإزالة سبب عدم المطابقة، أو التزام الأعراف والقواعد الفنية الموحدة عن طريق التعديل الجزئي أو الكلي للسلعة أو الخدمة، حسب ما جاءت به المادة 25 من المرسوم التنفيذي رقم 90-39 المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش[2].

أما إذا ثبت عدم امكانية ضبط مطابقة المنتوج أو إذا رفض المتدخل المعني إجراء عملية ضبط مطابقة المنتوج المشتبه فيه تم حجزه بغرض تغيير اتجاهه أو إعادة توجيهه أو إتلافه دون الإخلال بالمتابعة الجزائية .ويكون إما بإرسال المنتجات المسحوبة على نفقة المتدخل إلى هيئة تستعملها في أغراض مشروعة بحالتها أو بعد تحويلها. وإما رد المنتجات المسحوبة على نفقة المتدخل المخالف إلى الجهة المسؤولة عن التوضيب أو الإنتاج أو الإستيراد، حسب المادة 26 من المرسوم التنفيذي 90-39 المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش.

رابعا: حجز المنتوج غير المطابق

أجاز القانون الأعوان الرقابة المؤهلين قانونا حجز المنتجات غير المطابقة بشروط معينة هي :

1. الحصول على إذن قضائي؛ ويبدو أن هذا الإذن يتم الحصول علية من النيابة العامة المختصة إقليميا .غير أن المشرع أجاز إجراء الحجز دون الحصول على إذن من القضاء في بعض الحالات الواردة

[1]- فروان رضوان، المرجع السابق، ص 253.

[2]- محمد بودالي، المرجع السابق، ص 294

على سبيل الحصر نظرا الخطورتها، ووضوح أوجه المخالفة فيها، وربحا للوقت الذي قد تهدره إجراءات الحصول على الإذن.

وهي وفقا لنص المادة 27 من المرسوم السابق الذكر:

حالة الغش أي وجود منتجات مغشوشة وهو الفعل المعاقب عليه بموجب المادة 421 من قانون العقوبات حيازة منتجات دون سبب مشروع ومعدة للغش صراحة حالة وجود منتجات اعترف صاحبها بعدم صلاحيتها للاستهلاك؛ حالة وجود منتجات اعترف صاحبها صراحة بعدم مطابقتها للمقاييس المعتمدة والمواصفات القانونية، والتي تمثل في نفس الوقت خطرا على صحة المستهلك وأمنه حالة وجود منتجات يستحيل العمل على جعلها مطابقة أو يستحيل تغيير مقصدها؛ حالة رفض صاحب المنتجات العمل على جعلها مطابقة أو الاستجابة لتغيير مقصدها.

2-أن يقوم العون المؤهل يختم المنتجات المحجوزة.

.3أن يقوم بتحرير محضر حجز يدون فيه جميع البيانات التي أوجبها القانون في محضر المعاينة السابق ذكره.

4 .أن يقوم بإعلام السلطة القضائية المختصة فور قيامه بالحجز في الحالات المستثناة من الحصول على إذن منها.

خامسا: إعادة توجيه المنتوج المحجوز إذا كان قابلا للإستهلاك

حسب نص المادة 29 من المرسوم التنفيذي 90-39 المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش، فإنه أجيز للأعوان المؤهلون قانونا إعادة توجيه المنتجات المحجوزة إذا كانت قابلة للإستهلاك إلى مراكز المنفعة الجماعية كمراكز الشيخوخة وما شابهها .ويثور التساؤل حول مدى صحة هذا الإجراء. ويتم سحب هذه البضائع والمنتجات من سوق التعامل العدم مطابقتها ومخالفتها للتشريع، يتم في نفس الوقت إعادتها إلى مستهلك بعينه بصفة مشروعة وجائزة، دون إثارة مسألة عدم مطابقتها، وكأنها غير مطابقة لجمهور المستهلكين، ومطابقة للعجزة في مراكز المنفعة الجماعية.

سادسا: إتلاف المنتوج المحجوز

يتم إتلاف المنتجات المحجوزة غير المطابقة في حالة تعذر إيجاد استعمال قانوني أو اقتصادي ملائم لها، ويتمثل الإتلاف في تغيير طبيعة المنتوج، كتغييره من الاستهلاك البشري إلى الاستهلاك الحيواني.

والواضح من سياق النصوص أن الإتلاف يكون بأمر من الجهة القضائية المختصة باعتباره إجراء تاليا للحجز، والذي لا يتم إلا بإذن قضائي مسبق.

وإذا كانت أعمال الضبط الإداري للأعوان المؤهلين قانونا، والمصلحة الجودة وقمع الغش تقف عند هذا الحد، فإن الإجراءات ذات الطابع القضائي تبدأ بعد ذلك سواء بالحكم بمصادرة المنتجات غير المطابقة، أو غلق المؤسسة أو سحب الرخص والسجل التجاري، وبتطبيق العقوبات المقررة لجنح الخداع والغش والحيازة [1].

المبحث الثاني: الالتزام بحماية الإرادة التعاقدية للمستهلك

يجب على المستهلك قبل أن يقبل على إبرام العقد أن يحصل على المعلومات الازمة والضرورية من أجل أن يكون رضاه سليما ويخدم مصالحه خاصة وأن المستهلك يتعامل مع عون اقتصادي محترف بحكم خبرته وتخصصه فإنه على علم ودراية واسعة وكافية تجعله في مركز قوة بالمقابل المستهلك يجهل أو يعاني من نقص كبير في المعلومات المتعلقة بالمنتج أو الخدمة .وهذا يعكس عدم المساواة والتفاوت الكبير بين المتدخل والمستهلك، مما يؤدي إلى وجود عدم توازن عقدي بينهما، لذلك فإن المستهلك بحاجة إلى وسيلة لها دور وقائي تضمن له على الأقل الدخول في علاقة عقدية بإرادة حرة وصحيحة[2].

المطلب الأول: الالتزام بحماية للمستهلك من خلال الالتزام بالإعلام

من أهم الإلتزامات التي فرضها المشرع على المتدخل، وقد أفرد المشرع فصلا يتعلق به من خلال القانون رقم 09-03 تحت عنوان إلزامية إعلام المستهلك"، حيث نصت المادة 17 منه على أنه: "يجب على كل متدخل أن يعلم المستهلك بكل المعلومات المتعلقة بالمنتوج الذي يضعه للاستهلاك بواسطة الوسم

[1]- محمد بودالي، المرجع السابق، ص 296

[2]- رباج سعيدة ، الحماية العقدية للمستهلك في التشريع الجزائري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق جامعة سطيف 02، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، سنة 2013-2014 ، ص 10.

ووضع العلامات أو بأية وسيلة أخرى مناسبة .تحدد شروط وكيفيات تطبيق أحكام هذه المادة عن طريق التنظيم ".كذلك من المادة 4 إلى المادة 9 من القانون رقم 04-02 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية ضمن الفصل الأول منه بعنوان الإعلام بالأسعار والتعريفات وشروط البيع. أيضا نص على هذا الإلتزام ضمن القواعد العامة في القانون المدني[1]، حيث نصت المادة 352 فقرة 1 على أنه: "يجب أن يكون المشتري عالما بالمبيع علما كافيا إذا اشتمل العقد على بيان المبيع وأوصافه الأساسية بحيث يمكن التعرف عليه ."وصدر المرسوم التنفيذي رقم 13-1378 المحدد للشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك في2013 [2].

إذن تميز بين نوعين من الالتزام بالإعلام الالتزام العام بالإعلام وهو المنصوص عليه في القانون المدني المستمد من قاعدة حسن النية في ابرام العقد وتنفيذه المنصوص عليها في المادة 107 منه، وتدعمها المادة 17 من القانون رقم 09-03 المذكورة أعلاه والتي تلزم العون الاقتصادي على إعلام المستهلك بالمعلومات ذات الصلة بالمنتوج والمادة 4 من قانون الممارسات التجارية التي تلزم البائع بإعلام المستهلك بأسعار وتعريفات السلع والخدمات وشروط البيع .والالتزام الخاص بالإعلام، الذي يقع على عاتق العون الاقتصادي إعلام بالمعلومات المحددة في الأحكام التشريعية والتنظيمية الخاصة بحماية المستهلك والإخلال بما سوف يعرضه للجزاء لأن هذه القواعد هي من النظام العام، ومنه هذا الالتزام له طابع وقائي يهدف إلى حماية حقوق المستهلكين[3].

غير أن المشرع لم يميز في إطار الالتزام بالإعلام في إطار المادتين 17 و18 من القانون رقم 09-03 بين الالتزام قبل التعاقدي والالتزام أثناء التعاقد إذ تناول الالتزام بالإعلام بطريقة محملة دون تفصيل. غير أن الفقه القانوني فصل بين الالتزام قبل التعاقدي والالتزام أثناء التعاقد[4].

---

[1]- الأمر رقم 5875 مارح في 20 مستمر سنة 1975، يتضمن القانون المدني، المعدل والمتمم بالقانون رقم 0780 مؤرخ في 8 أوت سنة 1980، والقانون رقم 83-01مؤرخ في 29 يناير سنة 1983 والقانون رقم 84-21 مؤرخ في 24 ديسمبر منا 1984 والقانون رقم 1488 مؤرخ في 3 ماي سنة 1988 والقانون رقم 89-01مؤرخ في 7 أفريل سنة 1989 والقانون رقم 05-10 مؤرخ في 20 يونيو سنة 2005.

[2]- مرسوم تنفيذي رقم 13-378 مؤرخ في 19 نوفمبر سنة 2013، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، مؤرخة في 18 نوفمبر سنة 2013، العدد 58

[3]- رياح سعيدة، المرجع السابق، ص 14

[4]- زكرياء بوعون، آليات حماية المستهلك في القانون الجزائري، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون الطور الثالث ل.م. د تخصص قانون الأعمال، كلية الحقوق، جامعة الأخوة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2016-2017، ص11..

الفرع الأول: تعريف الالتزام التعاقدي بالإعلام

لقد اهتم الفقه الحديث بهذا الالتزام، فهناك من يعرف الالتزام بالإعلام قبل التعاقد بأنه: التزام سابق على التعاقد يتعلق بالتزام أحد المتعاقدين بأن يقدم للمتعاقد الآخر عند تكوين العقد البيانات اللازمة لإيجاد رضا سليم كامل ومتنور على علم بكافة تفصيلات هذا العقد[1]، كما عرفه بعض الفقه أيضا بأنه: "تنبيه أو إعلام طالب التعاقد بمعلومات من شأنها إلقاء الضوء على واقعة أو عنصر من عناصر التعاقد المزمع حتى يكون الطالب على بينة من أمره بحيث يتخذ قراره الذي يراه مناسبا على ضوء حاجته وهدفه من إبرام العقد"، إن هذا التعريف له وجاهته غير أنه يستخدم لفظ "الطالب" وهو ما قد يفهم البعض أن الدائن بالالتزام بالإعلام المستهلك) يجب أن يطلب البيانات لكي ينشأ الالتزام بالإعلام، في حين التعريف يتعلق بطالب التعاقد والواقع أن المهني والمدين بهذا الالتزام يجب أن يدلي بتلك البيانات أو المعلومات من تلقاء نفسه دون حاجة لطلب من جانب الدائن[2].

أما عن الالتزام التعاقدي بالإعلام أي الذي يكون في مرحلة العقد فهناك من عرفه على أنه: "الإدلاء بالبيانات والمعلومات اللازمة لتنفيذ العقد ولتجنيب المستهلك الأضرار الناجمة عن تنفيذه أو عن الاستمرار في استخدام السلعة أو الاستفادة بالخدمة"[3].

كما هو الحال في الالتزام بالإعلام الإلكتروني حيث يجب على المهني إعلام المستهلك الإلكتروني بالبيانات والمعلومات المتعلقة بالسلع والخدمات المزمع التعاقد عليها، حتى يكون المستهلك على بينة من أمره ويتخذ قراره، بالإقدام أو الإحجام، بناء على رضاء سليم كامل وبإرادة واعية للنتائج المترتبة على القرار الذي اتخذه، فهو التزام سابق على إبرام العقد الإلكتروني يلتزم فيها المحترف بتقديم معلومات جوهرية التي تخص العقد خلال أي دعامة إلكترونية أو وسائط إلكترونية في الوقت المناسب.

وفي ضوء هذا التحليل يمكن تعريف الالتزام بالإعلام بأنه التزام بالإدلاء بالمعلومات الجوهرية سواء قبل التعاقد أو أثناء وبعد التعاقد المتعلقة بسلعة أو خدمة محل التعاقد، والتي يجهلها الدائن ويتعذر حصوله

---

[1]- رياح سعيدة، المرجع السابق، ص 12

[2]- بن سالم مختار، الالتزام بالأعلام كآلية حماية المستهلك، رسالة لنيل شهادة الدكتورة نظام ل م د، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان،الجزائر، سنة 2017-2018، ص 27.

[3]-زكرياء بوعون، المرجع السابق، ص 13

عليها عن غير طريق المدين، وذلك بهدف تكوين رضاء حر وسليم لديه حال إقباله على التعاقد. يجب إذن أن يكون هذا الالتزام بالإعلام تلقائيا فلا يجب استغلال ضعف الطرف الآخر الذي قد لا ينتبه إلى البيانات التي تهمه .أما بالنسبة لموقف المشرع الجزائري، فنجد أنه لم يعرف الالتزام بالإعلام بشكل مباشر، غير أنه تناوله عن طريق إبراز آلياته، وكذا التوضيح بأنه تقديم المعلومات جوهرية وتعدادها، وهذا من خلال النصوص القانونية الموجودة ضمن قانون حماية المستهلك و يمكن رؤية ذلك من خلال نص المادة 17 في فقرتها الأولى من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش[1].

يرمي التمييز بين الالتزام قبل التعاقدي بالإعلام والالتزام التعاقدي بالإعلام إلى محاولة إدراك وفهم الطبيعة القانونية لكل منهما، وكذا تحديد الجزاء المترتب في حال الإخلال بأحدهما أو كليهما. فالالتزام قبل التعاقدي بالإعلام يكون سابقا على تكوين العقد إذ يستهدف تنوير رضا المستهلك بما يتيح له الإقدام أو الامتناع على إبرام العقد، ويترتب عن الإخلال بهذا الالتزام قيام مسؤولية تقصيرية، في حين أن الالتزام التعاقدي بالإعلام فيكون في مرحلة تنفيذ العقد المبرم بغرض تنبيه المستهلك وتجنيبه الأضرار الناجمة عن تنفيذه أو عن الاستمرار في استخدام السلعة أو الاستفادة منها، ويؤدي الإخلال به إلى قيام مسؤولية عقدية يبقى الهدف من الالتزام بالإعلام هو تحقيق التوازن العقدي بين المنتج والمستهلك، مما يحقق توازنا عقديا بين أطرافه[2].

غالبا ما يقع الخلط في استعمال اللفظين "إعلام" و "إعلان" مع أن الفارق بين مفهوم المصطلحين ظاهر ذلك أن الإعلام هو نشر الحقائق والمعلومات والأخبار بين الناس بقصد نشر الثقافة والارتقاء بالمدارك؛ وتكون هذه الحقائق ثابتة وسليمة وتتسم بالموضوعية مما يساعد الفرد المتلقي من أخذ فكرة صحيحة وصادقة في الواقعة أو المادة موضوع الإعلام خصوصا والإعلام في وقتنا الحاضر يعتبر ركيزة مهمة في جميع الميادين خصوصا الاقتصادية والتجارية، لهذا فرضه المشرع كالتزام على عاتق المتدخل تجاه المستهلك، وعليه الإعلان هو وسيلة ترويج للمنتجات بقصد الكسب المادي وذلك عن طريق شراء المساحات من وسائل الإعلام المختلفة وهذا ما يجعل الإعلام أكثر موضوعية من الإعلان، ذلك

[1]- بن سالم مختار، المرجع السابق، من 28

[2]-زكرياء بوعون، المرجع السابق، ص ص 13-14.

أن هذا الأخير وسيلة إغراء كثيرا ما تصل إلى المبالغة في الإطراء وإظهار محاسن المنتوج المعلن عنه باستعمال مؤثرات وتقنيات كثيرة تتسابق كلها بسرعة للتأثير على عقل المستهلك والاستحواذ على قناعته لاقتناء ذلك المنتوج، بغض النظر عن ما قد يمكن أن يحوي من أضرار[1].

الفرع الثاني: مضمونالالتزام بالإعلام

أصبح الإعلام وسيله حوار بين الأفراد ، لذا وجب على المهنيين الالتزام بإعلام المستهلك حول المنتوجات والخدمات المقدمة وعليه يجب تحديد مضمون الالتزام بالإعلام.

أولا: تعريف الالتزام بالإعلام

تعريف الإعلام لغة هو تحصيل حقيقة الشيء ومعرفته والتيقن منه أما في الاصطلاح يقصد به عمليه توصيل الأحداث والأفكار لعلم الجمهور عن طريق وسائل عديدة سواء كانت مسموحة أو مرئية أو مكتوبة ويشترط في الإعلام المصداقية والوضوح[2].

وفي الحقيقة أن تعريف الالتزام بالإعلام ليس من الأمور السهلة، حيث يختلف مضمونه في اختلاف العقود وتختلف تبعا لذلك التسمية، وتعددت التعريفات بصدد الالتزام بالإعلام، فقد عرفه احد الفقهاء بأنه إحاطة الطرف الآخر بالمعلومات التي تمكنه من الوقوف على حقيقة محل التعاقد حتى يقدم عليه وهو على بصيرته من أمره[3].

وعرفه آخر بأنه إخطار أو إعلام أو تحذير احد المتعاقدين الذي يكون في مركز قانوني أقوى من المتعاقد الآخر في العقد، بكافه البيانات عند ابرامه للعقد، والتي تساهم في تكوين الرضا الحر المستنير، والتي تمكن المتعاقد الضعيف من الإقدام على العقد عند ابرامه أو التحلل منه إذا شاء ثم إيجاد نوع من التعاقد بين الطرفين لتنفيذ العقل طبقا لما اشتمل عليه وبطريقة تتفق مع موجبات حسن النية في التعامل وحماية الثقة المشروعة في العقد[4].

---

[1]-بوالباني فايزة، الإعلام كوسيلة لحماية المستهلك، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية الحقوق، بنعكنون جامعة الجزائر 1 ، سنة 2011-2012، ص-ص 11-12.

[2]-علي بولحية بن بوخميس، القواعد العامة لحماية المستهلك والمسؤولية المترتبة عنها في التشريع الجزائري،دار الهدى للنشر والتوزيع، الجزائر 2000، ص 50.

[3]-خليل آمال، تأثير قانون حماية المستهلك على عقد البيع، مذكرة ماجستير في القانون، كلية الحقوق، جامعة وهران، 2018، ص 35.

[4]- خليل آمال، مرجع سابق، ص 38.

والالتزام بإعلام المستهلك هو التزام يرمي إلى تنوير المستهلك وتمكينه من الإقدام على اقتناء المنتوج أو الخدمة إرادة حرة و سليمة، فهو لا يستطيع تحديد أوصاف المنتوج ومكوناته إلا بناء على البيانات التي تعطي له وهو التزام يجد مصدره في القانون[1].

ومن خلال استعراض التعريفات السابقة يمكن استخلاص ما يلي:

1- تركز تلك التعريفات في مجملها على الالتزام بالإعلام قبل التعاقد رغم تطبيق ذلك الالتزام خلال مرحلة تنفيذ العقد لا يخلو من فائدة ولا يقل من أهميه عن المرحلة السابقة على العقد.

2- تتميز غالبيه هذه التعريف بأنها لا تقصر صفه المدين بالالتزام على المهني او المحترف بل تجعل من الطرف الآخر في بعض الأحيان مدنيا بالالتزام بالإعلام ولعل عقد التامين يعد أوضح مثال عن ذلك.

3- كما يلاحظ على هذه التعاريف أنها لم تجعل هذا الالتزام قاصرا على عقد معين بل انه يمت ليشمل كافه عقود الاستهلاك.

4- تشير معظم التعاريف السابقة أن محل الالتزام بالإعلام يتمثل في إعلام الدائن بالالتزام الذي هو غالبا المستهلك في البيانات والمعلومات الجوهرية المرتبطة بالمنتج محل العقد المزمع إبرامه[2].

يجب عدم الخلط بين الإشهار والإعلام بالنسبة للإشهار فهو مجموع الاقتراحات أو الدعايات أو البيانات أو العروض أو الإعلانات أو المنشورات أو العمليات المعدة لترويج سلعة أو خدمة بواسطة وسائل بصرية أو سمعية أو سمعية بصرية وبالتالي فالإشهار هدفه هو جلب المستهلك وليس تنبيهه وإحاطته علما بتفاصيل المنتوجات أو الخدمات.

وفي هذا الصدد فقد أشار المشرع الجزائري إلى هذا الالتزام في المادة 03-378 من المرسوم التنفيذي رقم 13-378 المؤرخ في 09 نوفمبر 2013 المحدد للشروط والكيفيات المتعلقة

[1]- زوبير أرزقي،حماية المستهلك في ظل المنافسة الحرة، مذكرة ماجستير في القانون، كلية الحقوق، جامعة تيزي وزو، 2011، ص 117.

[2]-مصطفى أحمد أبو عمرو، الالتزام بالإعلام في عقود الاستهلاك، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2010، ص 37.

بـإعلام المسـتهلك، حيـث تـنص علـى مـا يلـي:إعـلام حـول المنتوجـات كـل معلومـة متعلقـة بـالمنتوج موجهـه للمسـتهلك علـى بطاقـة أو أي وثيقـة أخـرى مرفقـه بـه أو بواسـطة أي وسـيله أخرى بما في ذلك الطرق التكنولوجية الحديثة، أو من خلال الاتصال الشفهي.

أولا: الالتزام بالإدلاء بالمعلومات والبيانات

يتضمن هذا الالتزام قيام المتدخل بالإدلاء بكافة البيانات والمعلومات المرتبطة بالعقد الذي يريد الطرف الآخر إبرامه،على أساس ذلك يكون المتدخل قد أوفى بالتزامه بالإعلام، حيث يتم هذا الإدلاء بكل الطرق المتاحة والممكنة، سواء شفاهة أو كتابة وتكون هذه البيانات إما مكتوبة في وثيقة العقد أو في وثيقة مستقلة تلحق بالعقد أو بالشيء نفسه، وإما تكون مكتوبة على الشيء نفسه أو ملصقة به. وذلك حتى يتسنى لهذا الأخير أن يعلم به علما كافيا ونافيا للجهالة، فيذكر مكونات الجهاز أو الآلة أو المادة الغذائية المعلبة أو المحفوظة، ونسبة مكوناتها ونوعيتها وطبيعتها ومواصفاتها الخارجية، وطريقة استخدامها مثل كيفية تحضير الطعام أو المشروب وموانع الاستعمال، تاريخ انتهاء الصلاحية، كيفية الحفظ وغير ذلك[1].

ثانيا: الالتزام بتقديم النصح

مثل هذا الالتزام نجده في عقود تقديم الخدمات، ويتصف تبريره في عدم التخصص التقني للمستهلك، في الأصل عدم وجود التزام عام بالنصح، فهو يوجد في كل مرة يكون فيها للمتدخل معارف وخبرات متخصصة لا يتمتع بها المستهلك (الطبيب، المحاسب، مقدم خدمات التركيب والصيانة، التأمين مقدم خدمة التأمينات، بائع أجهزة كهرو منزلية).

ويندثر هذا الالتزام إذا كان المستهلك ذاته يتمتع بالتخصص والخبرة في مجال وموضوع التعاقد، ويرى البعض في اعتبار العقد في هذه الحالة من عقود الاستهلاك.

ثالثا: الالتزام بالتحذير من مخاطر المنتوج

[1]-نفس المرجع، ص –ص 17-18.

يمثل الالتزام بالنصح صورة مشددة ترمي إلى تنبيه المستهلك إلى مخاطر السلعة أو الخدمة مثاله في عقود القرض: البنك ملزم بتحذير المقترض من المخاطر المترتبة عن المبالغة في الاقتراض أو المخاطر المترتبة عن عدم / أو عدم القدرة على التسديد.

والهدف هو تجنيب المستهلك مطب الوقوع ضحية إغراء العقد المرجو، نتيجة المخاطر التي تحيط به.

يرى البعض من الفقهاء أن الإلتزام بالإعلام لا يقتصر على المنتجات الخطيرة، بل يمتد ليشمل جميع المنتجات التي تتميز بالجدة والإبتكار، أي أن هناك معيار آخر إلى جانب معيار الخطورة وهو معيار الحداثة[1] " .

ويتمثل محل التحذير في الإدلاء ببعض البيانات أو المعلومات المرتبطة بالصفة الخطرة للشيء محل التعاقد، فهو لا يعدو أن يكون التزاما مشددا بالإعلام .

ويرى البعض أن المخاطر محل التحذير تنقسم إلى نوعين، تلك المرتبطة بطبيعة المنتوج أو صفاته ويجب هنا التحذير منها في المرحلة السابقة على التعاقد، وأخرى ترجع إلى طريقة استعماله، يتم التحذير فيه من جانب المتدخل خلال مرحلة تنفيذ العقد.

فالتحذير يتصل فقط بالبيانات والمعلومات المتمثلة بالصفة الخطرة للمنتجات أكثر من ذلك إذ يقع على البائع المحترف واجب تحذير المستهلك من كيفية استعمال المنتوج، وكذا الاحتياطات الواجب اتخاذها عند استعماله وتحد المجال الطبيعي والفعال لإعمال واجب التحذير هو بيع الأشياء الخطرة وخطورة الأشياء تعود إلى أمرين:

- أن يكون الشيء خطير بطبيعته (العقاقير الطبية، المتفجرات المواد السامة أو القابلة للاشتعال ... إلخ)؛

-أن تكمن الخطورة في الاستعمال لهذه الأشياء أو تشغيلها (الآلات الميكانيكية، الأسلحة.....)

وفي قضية شهيرة نظرتها محكمة النقض الفرنسية في 31 جانفي 1973، قام شخص بشراء مادة لاصقة من أجل تركيب أرضيات صناعية، وكانت العبوة المحتوية على المادة مكتوبا عليها مادة قابلة

[1]- رباج سعيدة، المرجع السابق، ص 32.

للاشتعال" فحسب، وبعد أن قام المشتري باستخدام هاته المادة في الصق أرضية الغرف، وإثر قيام ابنه الذي كان يساعده بإشعال سيجارة في غرفة مجاورة، حدث اشتعال سريع مصحوب بانفجار شديد أصاب الشخصين وأودى بحياة المشتري فيما بعد. ويكون التحذير كاملا، أي محيطا بكل المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها المشتري سواء في شخصه أو في ماله فالقاعدة العامة في العقود هي حسن النية والثقة في التعامل، فينظر إلى التحذير بمنظور أخلاقي لا تجاري وأما أن يكون التحذير لصيقا بالمنتوج، فهذا راجع إلى طبيعة المنتوج نفسه إذا كان معبأ و يتم التحذير ملصقات أو بيانات تشير إلى صفة الخطر وتقترن طريقة التحذير بطبيعة المنتوج، فإذا كان الشيء المبيع من قبيل الأشياء الصلبة كالآلات والأجهزة وجب كتابة التحذير عليها مباشرة.

أما إذا كانت المنتجات ذات طبيعة رخوة كالأطعمة ومواد التغليف أو من المنتجات السائلة كالمشروبات والأدوية، فإنه يجب كتابة التحذير على هذه العبوات نفسها كالأنابيب والزجاج. ويجب أن يكون التحذير بأكثر من لغة حتى يتسنى للمستهلك فهمه إذا كان هذا المنتوج طرح للتداول خارج بلد المنشأ حتى يتحقق الأمان والثقة في المنتوج لدى المستهلك .

وهو ما أكده المشرع الجزائري في المادة 18 والخاصة بوسم المنتجات وطريقة الاستخدام ودليل الاستعمال و شروط ضمان المنتوج وهو ما سنتطرق إليه لاحقا بأكثر تفصيل[1].

المطلب الثاني: وسائل تنفيذ الالتزام بالإعلام

إن المرسوم التنفيذي رقم 135-378 مؤرخ في 9 توفير 2013، الذي يحدد الشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك، قد جاء تطبيقا لأحكام المادة 17 من القانون رقم 09-03 يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، حيث يطبق هذا المرسوم على كل السلع والخدمات الموجهة للاستهلاك، مهما كان منشؤها أو مصدرها، ويحدد الأحكام التي تضمن حق المستهلكين في الإعلام، حسب المادة 2 منه .نصت المادة 4 من المرسوم التنفيذي رقم 13-378 على أن إعلام المستهلك يتم عن طريق الوسم أو وضع العلامة أو الاعلان أو بأية وسيلة أخرى مناسبة عند وضع المنتوج للإستهلاك ويجب أن يقدم الخصائص الأساسية للمنتوج طبقا لأحكام هذا المرسوم.

[1]- بواليالي فايزة، المرجع السابق، ص-ص 23-24.

الفرع الأول: إعلام المستهلك بالوسم

يعتبر الوسم وسيلة ينقل المتدخل من خلالها إعلاما موضوعيا للمستهلك، وهي وسيلة فعالة تخدم مصلحة المستهلك والمتدخل، إلى حد أن البعض أطلق عليه البائع الصامت، فهو يعتبر وسيلة تسويقية حديثة تخدم المصالح التجارية للمتدخل بدلا عن أسلوب العرض في الهواء الطلق، بالإضافة إلى أن هذه الطريقة تسمح بتوضيح كل المعلومات الأساسية التي يحتاجها المستهلك، ليكون على درايه وعلم بطبيعة ما يشتريه من منتوجات..

عرف المشرع الجزائري الوسم في نص المادة 3 من القانون رقم 09-03 بأنه : "كل البيانات أو الكتابات أو الإشارات أو العلامات أو المميزات أو الصور أو التماثيل أو الرموز المرتبطة بسلعة، تظهر على كل غلاف أو وثيقة أو لافتة أو سمة أو ملصقة أو بطاقة أو ختم أو معلقة مرفقة أو دالة على طبيعة منتوج مهما كان شكلها أو سندها، بغض النظر عن طريقة وضعها"،

يعتبر مصطلح الوسم مصطلح اقتصادي أكثر منه قانوني إذ يطلق عليه في الفقه الاقتصادي مصطلح التبيين، الذي يعرف على أنه :مجموع المعلومات التي يزود بها المستهلك أو المستعمل الصناعي والمثبتة على غلاف المنتج موضحا له نوعية المنتوج شكله وجودته وكيفية استعماله وفترة استعماله[1].

أولا: إعلام المستهلك عن طريق وسم المواد الغذائية

نظم المرسوم التنفيذي رقم 13-378 يحدد الشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك الوسم في المواد الغذائية وغير الغذائية ووسم مواد التحميل واللعبة 1إعلام المستهلك عن طريق وسم المواد الغذائية :لقد عرف المشرع الوسم الغذائي في المادة 3 فقرة 14 من المرسوم التنفيذي رقم 13-378 بأنه: " وصف الخصائص التغذية المادة غذائية، قصد إعلام المستهلك"؛ كما تطرق للبيانات الإلزامية في الوسم الغذائي ضمن المادة 12منه وهي:

- تسمية البيع للمادة الغذائية،

-قائمة المكونات،

[1]-ماني عبد الحق، الحماية القانونية للالتزام بالوسم، دراسة مقارنة بين التشريعين الفرنسي والجزائري،-أطروحة دكتوراه، تخصص حقوق، كلية الحقوق، جامعة بسكرة، 2015-2016 ، ص .2

- الكمية الصافية المعبر عنها حسب النظام المتري الدولي،

- التاريخ الأدنى للصلاحية أو التاريخ الأقصى للاستهلاك،

- الشروط الخاصة بالحفظ و/أو الاستعمال،

-الاسم أو التسمية التجارية والعلامة المسجلة وعنوان المنتج أو الموضب أو الموزع أو المستورد إذا كانت المادة مستوردة،

-بلد المنشأ و/أو بلد المصدر إذا كانت المادة مستوردة)طريقة الاستعمال واحتياطات الاستعمال في حالة ما إذا كان إغفاله لا يسمح باستعمال مناسب للمادة الغذائية،

-بيان حصة الصنع و / أو تاريخ الصنع أو التوضيب،

-تاريخ التحميد أو التحميد المكثف بالنسبة للمواد الغذائية المعنية،

-المكونات والمواد المبينة في المادة 27 من هذا المرسوم ومشتقاتها التي تسبب حساسيات أو حساسيات مفرطة والتي استعملت في صنع أو تحضير المادة الغذائية وما زالت موجودة في المنتوج النهائي ولو بشكل مغاير

-الوسم الغذائي،

-بيان "نسبة حجم الكحول المكتسب بالنسبة للمشروبات التي تحتوي على أكثر من 1.2% من الكحول حسب الحجم

-مصطلح "حلال" للمواد الغذائية المعنية،

- إشارة إلى رمز إشعاع الأغذية المحدد في الملحق الثالث من هذا المرسوم مصحوبا بأحد البيانات الآتية: "مؤين أو مشع" عندما تكون المادة الغذائية معالجة بالأشعة الأيونية ويجب أن يبين مباشرة بالقرب من اسم الغذاء ".وتضيف المادة 13 من نفس المرسوم التنفيذي، أنه عندما تحتوي المادة الغذائية على محلى أو عدة محليات يجب أن تتبع تسمية البيع بيان منتوج محلى بدون إضافة سكر". وعندما تحتوي المادة الغذائية في آن واحد على سكر مضاف ومحلى أو عدة محليات يجب أن تتبع بيان منتوج محلى ومسكر جزئيا" كما يجب أن يقدم الوسم الغذائي المعلومات المتعلقة بمضمون العناصر المغذية للمواد الغذائية.

ثانيا: إعلام المستهلك عن طريق وسم المنتوجات غير الغذائية

حسب نص المادة 37 من المرسوم التنفيذي رقم 13-378 المتعلق بالمنتوجات غير الغذائية فإنه تطبق أحكام هذا الفصل على المنتوجات غير الغذائية سواء كانت أداة أو وسيلة أو جهازا أو آلة أو مادة موجهة للمستهلك سواء لاستخدامه الخاص و/ أو المنزلي، ولابد أن توضع بيانات الوسم إما على بطاقة مثبتة جيدا على التغليف وإما بطريقة الطبع المباشر على التغليف أو على المنتوج نفسه عندما يكون غير مغلف. وأقر المشرع في وسم السلع غير الغذائية، نفس البيانات المتعلقة بالسلع الغذائية.

ثالثا: إعلام المستهلك عن طريق وسم مواد التجميل

المرسوم التنفيذي رقم 97-37 يحدد شروط وكيفيات صناعة مواد التجميل والتنظيف البدني وتوضيبها واستيرادها وتسويقها، المعدل والمتمم، وضح بأنه يقصد بمنتوج التحميل ومنتوج المنظف البدني كل مستحضر أو مادة، باستثناء الدواء، معد للستعمال في مختلف الأجزاء السطحية الجسم الإنسان، مثل البشرة والشعر، والأظافر، والشفاه والأجفان، والأسنان، والعشية، بهدف تنظيفها أو المحافظة على سلامتها، أو تعديل هيئتها، أو تعطيرها، أو تصحيح رائحتها[1].

ويجب أن يشتمل وسم مواد التحميل والتنظيف البدني على بيانات ملصقة، بحيث تكون ظاهرة للعيان ميسورة القراءة، غير قابلة للمحو، ومكتوبة باللغة الوطنية، ولغة أخرى إضافية تبين ما يلي :

- تسمية المنتوج، مصحوب بتعيينه؛

- الإسم أو العنوان التجاري والعنوان أو المقر الاجتماعي للمنتج أو الموضب أو المستورد، وكذا البلد المصدر في المنتوجات المستوردة؛

- الكمية الإسمية وقت التوضيب، معبرا عنها بوحدة قياس قانونية ملائمة،

- تاريخ إنتهاء مدة الصلاحية والظروف الخاصة بالحفظ أو الحزن، وتحديد هذه المدة إجباري بالنسبة لمواد التحميل و التنظيف البدني التي لا تتجاوز مدة صلاحيتها على الأقل 30 شهرا؛

- تاريخ صنعه،

[1]- المادة 2 المرسوم التنفيذي رقم 97-37 مؤرخ في 14 يناير 1997، بعده شروط وكيفيات صناعة مواد التحميل والتنظيف البدني وتوضيبها واستيرادها وتسويقها .الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 4 مؤرخة في 15 يناير 1997، ص 4.

– إذا ذكر عنصر مكون يدخل في التسمية التجارية للمنتوج، يجب ذكر النسبة المستعملة منه،

– التركيب والشروط الخاصة بالإستعمال ومخاطر الإستعمال.

وحسب المادة 11 من نفس المرسوم فيمكن أن لا يحتوي وسم العطور بأنواعها إلا على البيانات المنصوص عليها في الفقرات أ، ب، ج، هـ، ز، المذكورة أعلاه.

ويمنع إستعمال أي إشارة أو علامة أو تسمية خيالية، وكل إجراء إشهار أو عرض أو بيع يوحي بأن المنتوج يتميز بخصائص لا تتوفر فيه حقا، لاسيما التركيب والمزايا الجوهرية، حسب المادة 12.

رابعا:إعلام المستهلك عن طريق وسم اللعب

نص عليها بموجب المرسوم التنفيذي رقم 97-494 يتعلق بالوقاية من الأخطار الناجمة عن استعمال اللعب[1]، ويقصد باللعبة في مفهوم هذا المرسوم أي تصميم موجه صراحة لغرض اللعب للأطفال أقل من 14 سنة .وقد حددت المادة 6 منه مجموعة من البيانات الإجبارية التي يجب أن يتضمنها وسم اللعب وهي:

-تسمية المبيع؛

– طريقة الاستعمال،

– الإسم أو العنوان التجاري أو العلامة أو المستورد وعنوانه التجاري؛

– التحذير واحتياطات الإستعمال،

كل بيان قد يصبح لازما بموجب نص خاص ويجب أن تكتب البيانات باللغة الوطنية، وبلغة أخرى مكملة.

الفرع الثاني: نطاق الالتزام بالإعلام في الخدمات

يجب على مقدم الخدمة بإعلام المستهلك عنها قبل إبرام العقد من حيث خصائصها فالإعلام بالخدمات هو أكثر صعوبة من ناحية تقديمه أو تقديره على السواء، فالخدمة هي أداء غير مادي

[1]– مرسوم تنفيذادي رقم 97-494 مؤرخ في 21 ديسمبر 1997، يتعلق بالوقاية من الأخطار الناجمة عن استعمال اللعبة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد85 ، مؤرخة في 18 ديسمبر 1997.

يصعب ضمان إعلام مسبق عن درجة جودته. وفي حالة عدم وجود عقد مكتوب يطبق هذا الإلتزام قبل بداية تنفيذ الخدمة المقدمة.

وإن كانت قد وضعت فهارس وجداول لبعض الخدمات غير أن ضمان خدمة مطابقة لحاجات ورغبات المستهلك لا يمكن أن تقوم إلا على أساس اختصاص وجدية مقدم الخدمة نفسه، وهو ما يفسر أن الإعلام المتعلق بالخدمات ينصب على مؤدي الخدمة نفسه بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، ليصبح هو ذاته محل إعتبار شخصي. فتطور وسائل تقديم الخدمات أدى بالضرورة إلى تطور طريقة الإعلام عنها، وأغلبها تتم عن طريق العقود النموذجية ، عقود التأمين، عقود النقل ... إلخ[1].

. كما نصت المادة 54 من المرسوم التنفيذي رقم 13-378 يحدد الشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك، الوسم في المواد الغذائية وغير الغذائية ووسم مواد التحميل واللعب أنه: "يجب على مقدم الخدمة أن يضع تحت تصرف المستهلك وبصفة واضحة دون لبس، المعلومات الآتية: كما يجب على مقدم الخدمة أن يعلم المستهلك، بكل الوسائل الملائمة، حسب طبيعة الخدمة، بالمعلومات الإسم أو عنوان الشركة والعنوان وللمعلومات الخاصة بمقدم الخدمات؛ الشروط العامة المطبقة على العقد".

كما يستلزم على مقدم الخدمة أن بعلم المستهلك، بكل الوسائل المتاحة، حسب طبيعة الخدمة المقدمة بالمعلومات التالية:

1) اسم مقدم الخدمة ومعلوماته الخاصة وعنوانه أو إذا تعلق الأمر بشخص معنوي عنوان شركته، ومقر شركته وعنوان المؤسسة المسؤولة عن الخدمة إذا كان مقدم الخدمة شخصا آخر،

2) رقم القيد في السجل التجاري أو في سجل الصناعة التقليدية أو الحرف،

3) رقم وتاريخ الرخصة وإسم وعنوان السلطة التي سلمتها بالنسبة للنشاطات المقننة؛

4) تكاليف النقل والتسليم والتركيب،

5) كيفيات التنفيذ والدفع،

6) مدة صلاحية العرض وسعرها،

[1]- بوالباني فايزة، المرجع السابق، ص 91

7) المدة الدنيا للعقد المقترح، عندما يتضمن تزويدا مستمرا أو دوريا للخدمة،

8) البنود المتعلقة بالضمان،

9) شروط فسخ العقد.

المبحث الثالث: الالتزام بحماية المصالح الاقتصادية للمستهلك

وضع المشرع التزامات من شأنها حماية سلامة المستهلك من الأخطار التي قد تهدد حياته، وضمان حقه في حالة تعرضه للغش، وذلك من خلال رسم اطار قانوني محدد و واضح يهدف لحماية المستهلك.

المطلب الأول: حماية المستهلك من خلال الالتزام بضمان العيوب الخفية

بعد عقد البيع من العقود الشائعة التداول التي تناول المشرع تنظيمه في القانون المدني، بحيث تطرق لتنظيم أحكام هذا العقد وخاصة منها المتعلقة بمرحلة التنفيذ، أين فرض المشرع على البائع التزاما بضمان العيب الذي يمكن أن يظهر بالمبيع، فهذا الإلتزام يقع على عاتق البائع المصلحة المشتري في مرحلة تنفيذ العقد من أجل ضمان حيازة الشيء موضوع العقود حيازة، مقيدة تستجيب للغرض الذي أعد له على نحو يمكن المشتري من الانتفاع به إنتفاعا كاملا، وعموما يقوم هذا الإلتزام إذا قام البائع بتسليم مبيع معيب غير مشتمل للصفات التي تعهد بها البائع وفق الشروط المنصوص عليها قانونا .

يلاحظ أن أحكام الإلتزام بضمان المبيع المعيب المقررة في القانون المدني تتميز بالقصور من حيث توفير الحماية الطائفة المشترين، ولعل سبب هذا القصور يرجع إلى بساطة هذه الأحكام وعدم مسايرتها للواقع الذي يشهد وجود منتوجات تتميز بالخطورة والتطور بحيث إختفى النموذج المبسط لإنتاج السلع والخدمات فلم تعد تتكون من مواد طبيعية فقط بل أصبحت بفعل استخدام مواد كيميائية وأنظمة كهربائية وميكانيكية متطورة قد تعرض سلامة المستهلك للخطر

وبالتالي فضمان الجدوى الاقتصادية للمبيع التي وجد من أجلها ضمان المبيع المعيب لا يمكن أن تتعدى إلى ضمان السلامة خاصة فيما يتعلق بالمنتوجات الخطيرة، لأن المشتري السيارة معيبة لا يبحث عن فسخ العقد أو إنقاص الثمن بقدر ما يبحث عن الإنتفاع بالشيء لإشباع حاجياته الشخصية

العائلية، لذلك كان من الضروري تقوية الإلتزام بالضمان التوفير حماية أفضل للمستهلك لتحقيق مصالحه المشروعة ألا هي حماية صحته وسلامته ومصالحه الإقتصادية.

أقر المشرع حق المستهلك في الحماية والسلامة باعتباره طرفا ضعيفا في العلاقة العقدية التي تربطه بالمتدخل من منطلق جهله بماهية المنتوج الذي اقتناه ومدى خطورته على سلامته، ويبدو أن هذه الحماية قد ترجمت بتشديد التزامات المتدخل من خلال إلزامه بضمان عيوب المنتوجات التي يطرحها للتداول، بغية تحقيق التوازن العقدي بين طربي العلاقة الاستهلاكية، وهذا ما يتضح من القانون رقم 09-03 السابق الذكر.

.الفرع الأول: مفهوم الالتزام بالضمان في إطار العلاقة الاستهلاكية

تدخل المشرع بإقرار التزام ذو مفهوم خاص يتمثل في الإلتزام بضمان المنتوج المعيب و ذلك من خلال ما أشارت إليه المادة 13 فقرة 1 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش التي نصت على أنه : " يستفيد كل مقتن لأي منتوج سواء كان جهازا أو أداة أو آلة أو عناد أو مركبة أو أي مادة تجهيزية من الضمان بقوة القانون"، كما أشارت المادة 3 فقرة 1 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 يحدد شروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ إلى أن[1]:

- **الضمان:** الضمان المنصوص عليه في النصوص التشريعية والتنظيمية المتعلقة بالآثار القانونية المترتبة على تسليم سلعة أو خدمة غير مطابقة لعقد البيع كل بند تعاقدي أو فاتورة أو قسيمة شراء أو قسيمة تسليم أو تذكرة صندوق أو كشف تكاليف أو كل وسيلة إثبات أخرى منصوص عليها في التشريع والتنظيم المعمول بهما وتغطي العيوب الموجودة أثناء اقتناء السلعة أو تقديم الخدمة،

- **الضمان الإضافي:** كل التزام تعاقدي محتمل يبرم إضافة إلى الضمان القانوني الذي يقدمه المتدخل أو ممثله الفائدة المستهلك، دون زيادة في التكلفة".

[1]- مرسوم تنفيذي رقم 11-327 مؤرخ في 26 ستمر 2013، بعده شروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ الجريدة الرحمية للجمهورية الجزائية .العدد 49 مؤرخة في 2 أكتوبر 2013.

من خلال ذلك نستنتج أن المشرع الجزائري أخر للمستهلك الحق في الحصول على مبيع خالي من العيوب ومطابق لما تم الإتفاق عليه في العقد ولما تقره النصوص التنظيمية المتعلقة بهذا المنتوج، وكذا ضمان صلاحيته للعمل المدة معينة من الزمن وهذا ما يعرف في مفهوم قانون حماية المستهلك بالضمان القانوني، ويقصد بالضمان الذي لا يجوز الأطراف العقد الإتفاق على تعديل أحكامه لاعتباره من النظام العام.

.فضلا عن هذا فقد أجاز المشرع الجزائري أيضا للمتدخل تقديم ضمانا آخر للمستهلك يبرم إضافة للضمان القانوني، وذلك في سبيل الترويج لمنتجاته وهو ما أطلق عليه بالضمان الإضافي (الضمان الإتفاقي)، كما قد يحدث أن يضاف إلى عقد البيع عقدا إضافيا ينص على حصول المشتري على خدمة تسمى بالخدمة ما بعد البيع.

أولا: الضمان القانوني (للعيب الخفي)

نقد نصت المادة 13 من القانون رقم 09-03 السالف ذكره على أنه يستفيد كل مقتن لأي منتوج سواء كان جهازا أو أداة أو آلة أو عتادا أو مركبة أو أي مادة تجهيزية من الضمان بقوة القانون. ويمتد هذا الضمان أيضا إلى الخدمات.

يجب على المتدخل خلال فترة الضمان المحددة، في حالة ظهور عيب بالمنتوج، استبداله أو إرجاع ثمنه، أو تصليح المنتوج أو تعديل الخدمة على نفقته . يستفيد المستهلك من تنفيذ الضمان المنصوص عليه أعلاه دون أعباء إضافية .يعتبر باطلا كل شرط مخالف لأحكام هذه المادة.

تحدد شروط وكيفيات تطبيق أحكام هذه المادة عن طريق التنظيم".

وعليه فإن المشرع الجزائري قد أقر للمستهلك الحق في الحصول على مبيع خالي من العيوب، فضلا عن حقه في ضمان صلاحية المبيع للعمل لمدة معينة من الزمن عن طريق إلزام المتدخل بمنح المستهلك مدة ضمان محددة يلتزم بتقديمها بقوة القانون، وتطبيقا لأحكام الفقرة الأخيرة من المادة 13 السالفة الذكر صدر المرسوم التنفيذي رقم 13 327 يحدد شروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ، والذي جاء ليؤكد لنا هذه المدة إذ بالرجوع إليه تجد أن المشرع قد أكد على مدة الضمان

وجعلها تختلف من منتوج لآخر على أن لا تقل عن ستة أشهر بالنسبة للمنتجات الجديدة وثلاثة أشهر بالنسبة للمنتجات القديمة ويبدأ حساب هذه المدة من يوم تسليم المنتوج.

إلى جانب ذلك قد يعتبر أيضا تخلف الصفات التي تعهد المتدخل بوجودها للمستهلك عيبا موجبا للضمان وإن لم يكن عيبا بحسب المألوف.

وهذا ما يفهم من نص المادة 04 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 السالف ذكره والتي جاء فيها: " في إطار تنفيذ الضمان، يتعين على كل متدخل تسليم المستهلك سلعة أو خدمة مطابقة لعقد البيع ويكون مسؤولا عن العيوب الموجودة أثناء تسليمها أو تقديم خدمة ".

تجب الإشارة إلى أن الصفات التي يتوجب على المتدخل توفيرها في المنتوج قد تكون موضوع إتفاق مسبق بين المتدخل والمستهلك الذي سوف يقتني هذا المنتوج، كما يمكن أن تكون هذه المواصفات قد أعلن عنها المتدخل الجمهور المستهلكين بإرادته المنفردة سواء عن طريق الإشهار أو الوسم.

كما يجب على المتدخل أن يوفر للمستهلك منتوجا مطابق للمواصفات والخصائص التي يقدمها للمستهلك مسبقا في شكل عينة أو نموذج .

كما أن هذا النوع من الضمان لا يجوز الإتفاق بين المتدخل والمستهلك على مخالفته لإعتباره من النظام العام، وأي إتفاق بين المتدخل والمستهلك يكون مخالفا لأحكام هذا الضمان يعتبر باطلا بطلانا مطلقا وهذا ما أكدته الفقرة 5 من المادة 13 السالف ذكرها، وعليه تعتبر باطلة كل الشروط المسقطة أو المنقصة للضمان القانوني، ويقصد بالإتفاق على الإنقاص من الضمان تخفيف التزام المتدخل بالضمان بتضييق نطاقه كأن يتفق المتعاقدان على أن لا يضمن البائع عيبا معينا يصل إلى حد من الجسامة في منتوج معين أو بتخفيف آثاره كأن يقتصر حق المستهلك في الضمان في التعويض دون حقه في إسترداد المنتوج المعيب إذا كان العيب جسيما.

فمثل هذه الإتفاقات تعتبر طبقا لقانون حماية المستهلك باطلة بقوة القانون، وهذا على خلاف القواعد العامة في التعاقد والتي أخضعت الضمان إلى إتفاق الأطراف المتعاقدة وذلك من حيث إمكانية

الإتفاق على الإنقاص منه أو إلغائه أو الزيادة فيه، وتفسير ذلك راجع إلى أن قواعد القانون المدني وضعت في فترة كان التوازن العقدي فيها بين الطرفين مفترضا، في ظل مبدأ سلطان ا
فرادة الذي يقضي أنه لكل طرف في العقد مناقشة بنود وشروط العقد، فشلا على أن المنتوجات محل العقد كانت تتصف بنوع من البساطة و السهولة[1].

ثانيا: الضمان الاتفاقي

الضمان الاتفاقي هو الذي لا يقوم إلا باتفاق مسبق بين طرفي العقد (المنتج أو الموزع والمشتري (المستهلك))، هذا وقد اعتبر الفقه الضمان الاتفاقي ليس إلا نوعا من التعديل والتوسيع في الضمانات القانونية الخاصة بالعيوب الخفية، بهذا فان: الضمان الاتفاقي هو كل التزام تعاقدي محتمل يبرم إضافة إلى الضمان القانوني الذي يقدمه المتدخل لمثله لفائدة المستهلك دون زيادة في التكلفة، أي يشترط أن يأخذ شكل التزام تعاقدي هذا وقد اعترف المشرع بحق استفادة المستهلك من الضمان الاتفاقي بتحقيق شرطين هما:

-أن تكون الزيادة مجانية.

-آن تكون انفع من الضمان القانوني.

على هذا الأساس يجيز المشرع من خلال المادة 384 من القانون المدني للمتعاقدين الاتفاق على تعديل أحكام الضمان بالزيادة أو النقصان أو بالإلغاء لأنها ليست من النظام العام بذلك يعتبر مثلا ضمان صلاحية المبيع لمدة محددة ضمان اتفاقي بين البائع والمشتري لا ينتج أثارا قانونيه إلا بوجود اتفاق صريح بشأنه، وعلى العكس فان المادة 10 من المرسوم رقم 90/266 المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات اعتبرت أي مساس بأحكام ضمان المنتجات والخدمات يقع باطلا، بمعنى يبطل كل شرط يحد من التزامات المحترف القانونية أو يستبعدها وهو ما أكدته المادة 14 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش رقم 09/03 عند قولها :" كل ضمان آخر مقدم من المتدخل بمقابل أو مجانا لا يلغي الاستفادة من الضمان القانوني ..."، وكذا المادة 11 من المرسوم التنفيذي رقم 90/266 التي أجازت المحترف أن يمنح للمستهلك ضمان اتفاقي انفع من الضمان القانوني لكن بالشرط أن

[1]- بوهنتالة أمال، قداش سلوى، المرجع السابق، ص 202.

يكون مجانا بذلك فان المشرع الجزائري قد وسع من مسالة حماية المستهلك بنصه وإجازته للضمان الاتفاقي أو التعاقدي لفائدة المستهلك[1].

ثالثا: خدمة مابعد البيع

من بين تدابير حماية المستهلك بعد ابرام عقد الاستهلاك و عند مرحلة تنفيذه، الالتزام بالضمان و خدمة ما بعد البيع و المنصوص عليها في نص المادة 16 قانون رقم 09-03: "في اطار خدمة ما بعد البيع و بعد انقضاء فترة الضمان المحددة عن طريق التنظيم أو في كل الحالات الأخرى التي لا يمكن للضمان أن يلعب دوره يتعين على المتدخل المعني ضمان الصيانة وتصليح المنتوج المعروض في السوق".

1-المعنى الواسع لخدمة ما بعد البيع:

كل الخدمات المقدمة بعد ابرام عقد البيع و تتعلق بالشيء المباع، بصرف النظر عن دفع مقابل عنها من عدمه، وبهذا المفهوم تعتبر الضمانات القانونية والتجارية ضمن خدمة ما بعد البيع

2-المعنى الضيق لخدمة ما بعد البيع:

لا تندرج ضمن هذا المفهوم سوى الخدمات التي تمنح للبائع الحق في تقاضيمقابل إضاهي عنها و لا يتضمنه ثمن البيع، بحيث يتم ايصال المبيع و وضعه قيد التشغيل، اصلاحه،أو صيانته بمقابل يدفعه المقتني وعلى هذا الأساس تتميز خدمة ما بعد البيع عن الضمان.

3- خدمة ما بعد البيع في قانون حماية المستهلك:

ينشأ الالتزام عن عقد البيع ذاته، أما خدمة ما بعد البيع فتنشأ عن عقد خدمة مستقل عن عقد البيع حتى ولو كان تابعا له و يتم ابرامه في الوقت ذاته.

ضمان خدمة ما بعد البيع يمكن أن يتم حالة بحالة، ودون تعهد مسبق، كما قد ينتج عن عقد مسبق يبرم بالتوازي مع عقد البيع.

بالرجوع إلى الواقع العملي نجد أن معظم المتدخلين لا يميزون بين احد طرق تنفيذ الضمان المنصوص عليه قانونا والمتمثل في إصلاح المنتوج و بين الالتزام بالخدمة ما بعد البيع، حيث أن الإصلاح يكون في

[1]-مكي حمشة، محاضرات في مقياس قانون حماية المستهلك، موجهة لطلبة السنة أولى ماستر، تخصص قانون الأعمال، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، السنة الجامعية 2020-2012، ص 4.

حالة ظهور عيب بالمنتوج أثناء فترة الضمان القانوني و الإضافي دون أن يتحمل المستهلك أعباء مصاريف إضافية.

أما فيما يخص خدمة ما بعد البيع يلتزم المتدخل بضمان صيانة وإصلاح المنتوج محل التعاقد و ذلك في حالة ظهور عيب بالمنتوج بعد انقضاء المدة المحددة قانونا للضمان أو أن العيب الذي طرأ على المنتوج لا يغطيه الضمان كالعيب الناتج عن خطأ في استعماله من طرف المستهلك، فالمتدخل في هده الحالة يقوم بالاصطلاح ويتلقى مقابل عن تلك الخدمة من المستهلك.

الفرع الثاني: شروط قيام العيب الموجب للضمان

لكي يلتزم المتدخل بالضمان لابد أن تتوافر مجموعة من الشروط في العيب الذي طرأ على المنتوج محل التعاقد حتى يتمكن المستهلك من الرجوع على المتدخل بضمانه والمتمثلة أساسا في:

أولا : شرط العيب المؤثر

يختلف مفهوم العيب المؤثر في إطار قواعد حماية المستهلك عن العيب المؤثر ضمن القواعد العامة للتعاقد، ذلك أن المشرع اعتبر العيب المؤثر الموجب للضمان ضمن قواعد حماية المستهلك هو العيب وفقا لمفهومه الوظيفي، والذي يقوم على أساس صلاحية المبيع للاستعمال المعد له، فإذا كان المبيع غير صالح للإستعمال المخصص له عد المبيع معيبا وإن لم يكن به عيب ينقص من قيمته أو نفعه، لأن ما يهم المستهلك ليس الشيء ذاته وإنما مدى ملاءمته للاستعمال المخصص له.

وهذا ما نص عليه المشرع الجزائري بموجب المرسوم التنفيذي رقم 13-327 السالف ذكرة حيث جاء فيه: "يجب أن يكون المنتوج موضوع الضمان صالحا للإستعمال المخصص له، بل إن المشرع الجزائري قد ذهب الأبعد من ذلك حين إعتبر عدم مطابقة المنتوج لما تم الاتفاق عليه في العقد أو لما تضمنته النصوص التنظيمية بمثابة عيب مؤثر موجب للضمان طبقا للمادة 10 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 السالف ذكره، والتي نصت في فقرتها الأخيرة على أنه: "يجب أن يكون المنتوج موضوع الضمان .... يتوفر على جميع الخصائص المنصوص عليها في التنظيم المعمول به".

ثانيا: وجود العيب ضمن فترة زمنية معينة

لكي يتقرر الضمان المنصوص عليه في قانون حماية المستهلك ينبغي أن يكون العيب قد حدث ضمن فترة زمنية محددة وهو ما تضمنته المادة 13 السالف ذكرها وأكدته المواد 16 و 17 من المرسوم التنفيذي رقم 13 /327 حيث حدد المشرع الجزائري من خلالهما الحد الأدنى لمدة الضمان التي يلتزم بها المتدخل تجاه المستهلك بقوة القانون والمتمثلة في سنة أشهر بالنسبة للمنتجات الجديدة وثلاثة أشهر بالنسبة للمنتجات القديمة.

وقد سبق وأن أشرنا إلى إمكانية تمديد مدة الضمان بالإتفاق بين المتعاقدين في إطار ما يسمى بالضمان الإضافي، وعليه يكون البائع ملزما بضمان أي عيب يظهر بالمنتوج محل التعاقد طيلة المدة المقررة قانونا فضلا عن المدة المتفق عليها مع المستهلك"[1].

غير أنه بالرجوع مرة أخرى لشروط قيام العيب وخاصة بالنظر إلى نص المادة 3 فقرة 11 من القانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، فإنه يتضح اشتراط خفاء العيب لقيام الإلتزام بالضمان، بحيث أشارت أن المنتوج السليم القابل للتسويق هو المنتوج الخالي من أي نقص أو عيب خفي.

لكن هل هذا هو مفهوم الخفاء الذي تضمنته أحكام التزام البائع بضمان العيب؟

هذا وبالرجوع إلى أحكام المادة 14 من القانون رقم 09-03 السابق الذكر، وكذا المادة 11 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 يحدد شروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ، فإنه يتبين أن العيب الخفي في ظل أحكام المتعلقة بحماية المستهلك بخلاف العيب الخفي المعروف في ظل القانون المدني .

فالعيب الخفي في إطار العلاقة الاستهلاكية يظل مشمولا بالضمان حتى ولو كان المستهلك قادرا على أن يتبينه إذا قام بفحصه وتجربته. بل إنه لا يمكن للمتدخل أن يحتج بنجاح التجربة ولا بأن المستهلك قد تسلم منتوجا خالي من أي عيب مما يتضح تبني المشرع لضمان العيب غير الظاهر حتى ولو كان المستهلك قادرا على أن يتبينه إذا قام بفحصه عن طريق إجراء تجارب عليه . إلا أن علم

[1]- بوهنتالة أمال، قداش سلوى، المرجع السابق، ص 204.

المشتري بالعيب يسقط حقه في الضمان لكن سقوط الضمان في هذه الحالة لم يتقرر لإنتفاء شرط الخفاء وإنما لتحقق العلم بالعيب مع أنه من الصعب التصديق بقبول المستهلك للمنتوج المعيب الذي يمكن أن يهدد سلامته حيث يفترض في صفة المستهلك عدم العلم وعلى المتدخل إثبات العكس وله في ذالك كل طرقالإثبات[1].

.ثالثا: إرتباط العيب أو الخلل بصناعة المنتوج

لكي يضمن المتدخل العيب يجب أن يرتبط بصناعة المنتوج، وعليه يستبعد من نطاق الضمان العيب أو الخلل الناجم عن مخالفة التعليمات المرفقة بالمنتوح سواء في غلافه الخارجي أو بواسطة دليل الإستعمال والذي عادة ما يقدمه المتدخل للمستهلك مع المنتوج المقتنى لكن بشرط أن تكون هذه التعليمات واردة على نحو من التفصيل والوضوح حتى يتمكن المستهلك العادي استيعابها وتنفيذها[2].

المطلب الثاني: التزام المتدخل بتنفيذ الضمان

أغلب عقود الاستهلاك عقود بيع، يستفيد المستهلك كمشتري من أحكام الضمان في عقد البيع، وحسب نص المادة 13-3 ق 09-03 :"يجب على كل متدخل خلال فترة الضمان المحددة في حالة ظهور عيب في المنتوج استبداله أو إرجاع ثمنه أو تصليح المنتوج أو تعديل الخدمة على نفقته".

وعليه فإنه يتوجب على المستهلك بمجرد ظهور العيب في المنتوج تقديم شكوى أو احتجاج للمتدخل يعبر به عن نيته في رفض المنتوج المعيب، لأنه بدون هذه الشكوى لا يمكن للمتدخل أن يعلم بوجود العيب فيتعذر عليه تنفيذ الضمان، زد على ذلك أن عدم تقديمه دليل على إقتناء منتوج غير معيب، لذلك تعد الشكوى وسيلة إعلامية بيد المستهلك لإثبات العيب، يتمكن بواسطتها المتدخل من التأكد من صحة وجود العيب ونسبه إلى من تسبب فيه عن طريق إجراء معاينة حضورية في المكان الذي يوجد به المنتوج بحضوره وحضور المستهلك أو من يمثلهما، وذلك خلال أجل 10 أيام تسري من تاريخ تقديم الشكوى عملا بأحكام المادة 21 فقرة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 327-13 المتعلق

[1]-نسرين بن زادي، حماية المستهلكين من خلال الإلتزام بالضمان، مذكرة التخرج لنيل الشهادة الماجستير في القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الجزائر (1)، سنة 2014-2015، ص 49.

[2]- بوهنتالة أمال، قداش سلوى، المرجع السابق، ص- ص 204 - 205

بشروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ التي نصت على ما يلي: "يمكن المتدخل أن يطلب مهلة عشرة (10) أيام ابتداء من تاريخ استلام الشكوى للقيام بمعاينة مضادة وعلى حسابه بحضور الطرفين أو ممثليهما في المكان الذي توجد فيه السلعة المضمونة.

أما بالنسبة لشكل الشكوى ووسيلة تقديمها، فإن المشرع لم يحددها، حيث يتضح من نص المادة 21 فقرة 1 السابق ذكرها، أن للمستهلك الحرية في الإختيار بين أن يضمنها في وثيقة كتابية أو أن يقدمها شفاهة، كما أنه حر في الإختيار بين أن يتقدم بها شخصيا إلى محل المتدخل أو أن يرسلها له عن طريق البريد أو عن طريق المحضر القضائي أو عن طريق أية وسيلة أخرى

.ولم يحدد المشرع نوع البيانات التي يجب أن تتضمنها الشكوى، ولكن على العموم لابد للمستهلك من تدوين المعلومات الخاصة به كاسمه ولقبه وعنوانه وطلباته وتحديد العيب الموجب للضمان بدقة، كما عليه أن يرفق الشكوى بنسخة عن شهادة الضمان أو الفاتورة أو أي دليل يثبت عملية شراء المنتوج محل الشكوى، وعليه أن يقدم الشكوى خلال أجل لا يتجاوز فترة الضمان المحددة قانونا لأن المنتوج لا يكون مضمون خارج تلك الفترة[1] .

وعليه يمكن للمستهلك بعد تقديم شكواه المطالبة بحقه في الانتفاع بالمنتوج، أو بحقه في استرداد ثمن المنتوج.

الفرع الأول: حق المستهلك في الانتفاع بالمنتوج

تكرس حق الإنتفاع بالمنتوج بموجب المادة 13 فقرة 2 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش التي نصت على ما يلي: "يجب على كل متدخل خلال فترة الضمان المحددة، في حالة ظهور عيب بالمنتوج، استبداله ... أو تصليح المنتوج أو تعديل الخدمة على نفقته، كما تكرس هذا الحق بموجب المادة 12 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 المتعلق بشروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ التي نصت على ما يلي: يجب أن يتم تنفيذ وجوب الضمان، طبقا للمادة 13 من القانون رقم 09-03 المذكور أعلاه، دون تحميل المستهلك مصاريف إضافية إما بإصلاح السلعة أو إعادة مطابقة الخدمة، – باستبدالها." يلاحظ على النصوص السابقة أسبقية حق

[1]– نسرين بن زادي، المرجع السابق، ص ص 47-48.

على آخر، وحق الخيار بين تلك الحقوق، فالمادة 13 فقرة 2 السالفة الذكر قد جاءت بالعكس، أي قدمت حق إستبدال المنتوج على الحق في طلب إصلاحه، بينما المادة 12 المشار إليها سابقا قد قدمت الحق في طلب الإصلاح على طلب الإستبدال، عملا بقاعدة تدرج القوانين فإن المادة 13 فقرة 2 هي التي تطبق في هذه الحالة، غير أن هذا الحل لا يوافق المنطق والعقل، لأنه من غير المنطق المطالبة بإستبدال منتوج في حين أنه قابل للتصليح. وعليه فإن الأصح بالتطبيق هو نص المادة 12 السالفة الذكر، بمعنى أن المستهلكيستفيد من حقه في الإنتفاع بالمنتوج بشكل متتابع أي أن يطلب إصلاح المنتوج المعيب، فإن تعذر ذلك يطالب بإستبداله.

1-الحق في طلب الإصلاح:

يتمثل الحق في طلب إصلاح المنتوج المعيب في الجزاء المترتب عن تسليم منتوج غير صالح للإستعمال المألوف أو المتفق عليه، أين يقوم المتدخل بإصلاحه، أو أن يقوم المستهلك هو من يفعل ذلك على حساب المتدخل. غير أن قيام المتدخل بتصليح المنتوج يشترط أن يكون العيب غير جسيم وأن يكون المنتوج قابلا للتصليح، وبشرط ألا يلحق الإصلاح ضررا بالمستهلك كأن تتسبب مدة التصليح في تفويت نفع على المستهلك .ينفذ المتدخل إصلاح المنتوج بعد توفر الشروط السابقة، بأن يجعله صالحا للعمل طبقا لما اتفق عليه بموجب عقد البيع أو طبقا لمواصفات المنتوج القانونية، ويتحقق ذلك بتوفير وسائل بشرية كاليد العاملة المتخصصة في تركيب وصيانة قطع غيار المنتوج ووسائل مادية كتوفير قطع الغيار، ولا يمكن للمتدخل بصدد هذه الأخيرة، أن يتخلص من التزامه بالإصلاح بحجة عدم توفر قطع الغيار كأن يتمسك بتوقف إنتاجها أو إرتفاع سعرها أو أن يحتج بأن تكاليف الإصلاح تتجاوز مقدرته الفنية، إلا إذا قام بإثبات أن عدم إمكانية إصلاح المنتوج ترجع إلى سبب أجنبي كأن تفقد قطع الغيار نتيجة إعلان حرب على الدولة المصنعة لها، وعليه يعتبر الإلتزام بتقديم قطع الغيار الذي يعد التزاما بتحقيق نتيجة، والإلتزام بإصلاح المنتوج التزاما يبذل عناية، يكفي للوفاء به إثبات بذل العناية المعتادة واللازمة في الإصلاح .

يستفيد المستهلك من إصلاح المنتوج مجانا دون عوض أو مصاريف إضافية، حيث أن المادة 13 فقرة 3 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش نصت على أنه يستفيد

المستهلك من تنفيذ الضمان المنصوص عليه أعلاه دون أعباء إضافية"، كما أشارت المادة 14 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 المتعلق بشروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ إلى ما يلي : يتحمل المتدخل المصاريف المتعلقة بخدمات التسليم والنقل والإرجاع والتركيب الضرورية لإصلاح السلعة أو استبدالها، إذا كانت السلعة المعيبة قد سلمت في مسكن المستهلك أو في أي مكان آخر تم تعيينه من طرف هذا الأخير"، ما يعني أن نفقات التصليح تقع على عاتق المتدخل الملزم بتنفيذ الضمان لاسيما مصاريف اليد العاملة والنقل والإمداد بالمواد، ويقع باطلا كل إتفاق يقضي بتحمل المستهلك هذه المصاريف، بسبب تعلق أحكام تنفيذ الضمان بإصلاح المنتوج بالنظام العام .

إلا أن المتدخل يمكن أن يتحرر من تحمل نفقات الإصلاح في حالة ما إذا قام المستهلك بالإصلاح، بالرغم من قبول وإمكانية أن ينفذه المتدخل، ويمكن الإستعانة بخبير التقدير قيمة التكاليف في حالة قيام نزاع حول ذلك يمكن للمستهلك إجبار المتدخل على إصلاح المنتوج المعيب، عن طريق الحصول على حكم بفرض غرامة إجبارية عملا بالمادة 174 من القانون المدني التي نصت على ما يلي : " إذا كان تنفيذ الإلتزام عينا غير ممكن أو غير ملائم إلا إذا قام به المدين نفسه، جاز للدائن أن يحصل على حكم بإلزام المدين هذا التنفيذ وبدفع غرامة إجبارية إن امتنع عن ذلك".

أي أنه إذا كان المنتوج محل احتكار إنتاج المتدخل الذي يعتبر الوحيد القادر على صيانته وتزويده بقطع الغيار فلا يكون الإصلاح ممكنا إلا به، فيمكن للمستهلك إستعمال الغرامة الإجبارية بحكم قضائي تجبر المتدخل على تنفيذ التزامه.

.منح المشرع للمستهلك في ظل القواعد الخاصة بحماية المستهلك وقمع الغش الحق في إصلاح المنتوج بشكل تلقائي دون أن يقيده بشرط الحصول على الترخيص القضائي، دليل ذلك ما أشارت إليه المادة 13 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 يحدد شروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ التي نصت على ما يلي : " إذا لم يقم المتدخل بإصلاح العيب في الآجال المتعارف عليها مهنيا، حسب طبيعة السلعة فإنه يمكن للمستهلك القيام بهذا الإصلاح إن أمكن ذلك عن طريق مهني مؤهل من اختياره وعلى حساب المتدخل ".

ويبدو أن المشرع لم يقيد قيام المستهلك بالتصليح بشرط الحصول على رخصة بهدف تسهيل إصلاح المنتوج وتفادي الإجراءات الطويلة التي قد تستغرقها الرخصة، لأن في اشتراطها ما يتنافى مع الحماية التي يهدف قانون حماية المستهلك وقمع الغش إلى تحقيقها .

بناء على ما سبق، يحق للمستهلك أن يقوم بإصلاح المنتوج المعيب بنفسه أو إسناده المتدخل آخر، و ذلك بإستبدال الجزء المعيب بجزء آخر سليم، إلا أنه يشترط لقيامه بإصلاح المنتوج بنفسه، أن يمتنع المتدخل المعني عن تنفيذه خلال المدة المحددة بالإضافة إلى توفر الشروط المذكورة سابقا، غير أن المستهلك يمكنه أن يقوم بإصلاح المنتوج المعيب دون أن ينتظر موقفا من المتدخل بشأن الإصلاح، في حالة ما إذا تسبب بخطئه في حدوث العيب كأن يكون قد أساء استخدام المنتوج في غير ما خصص له أو أن يقوم بتشغيل الجهاز لأكثر من طاقته، كما يمكن للمستهلك أيضا إصلاح المنتوج المعيب في حالة ما إذا صعب عليه نسب العيب إلى المسؤول عنه وجهل سببه، بحيث يتضح فيما بعد إصلاحه أن التوصيل غير المناسب بالمصدر الكهربائي هو سبب العيب[1].

2-الحق في طلب الإستبدال:

يمثل الإلتزام بالاستبدال، حقا يستفيد منه المستهلك بقوة القانون، سواء طلبه هذا الأخير أو قضى به المتدخل من تلقاء نفسه إذا ما تضمنت الشكوى طلبا غير الإستبدال، فالمتدخل ينفذ الضمان بإستبدال المنتوج المعيب بمنتوج سليم في حالة إذا لم يتمكن من تصليحه نتيجة جسامة العيب الذي أثر في صلاحية المنتوج بأكمله، بحيث يصعب إعادة إصلاحه على النحو السابق أو أن الإصلاح من شأنه أن يغير من طبيعة المنتوج الذي لا يمكن للمستهلك أن يقبله هذه الحال وعليه يمكن للمتدخل تنفيذ التزامه بتقديم منتوج آخر سليم إذا كان المنتوج مماثلا له، فيكون التنفيذ. حينئة عينيا لأنه متعلق بشيء معين بصفته لا بذاته خاصة إن كان منتوجا جديدا، لكن يصعب الأمر إذا تعلق الإستبدال بمنتوج قديم نظرا للإحتمال الكبير لظهور العيب فيه من جديد بعكس المنتوجات الجديدة التي يكون فيها احتمال ظهور العيب نسبيا.

[1]-نسرين بن زادي، المرجع السابق، من ممن 49-50

إن الإلتزام بالإستبدال التزام بإعطاء شيء، لا يمكن للمستهلك أن يقوم به على نفقة المتدخل، وإنما عليه أن يحرص على المطالبة به قبل فوات مدة الضمان، وكل شرط أو اتفاق يقضي بحرمان المستهلك منه أو يقضي بتحمله مصاريفه، يقع باطلا بحسب ما نصت عليه المادة 13 فقرة 3 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش وكذا المادة 14 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 يحدد شروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ .

بناء على ما سبق، يبطل كل شرط أو اتفاق يرمي إلى قصر حق المستهلك في الإصلاح دون الاستبدال أو قصر حقه في الإستبدال دون الإصلاح إذا ما توفرت شروط كل منهما، وعليه فإنه يتعين على المتدخل تنفيذ الضمان خلال المدة القانونية، بإصلاح المنتوج إذا ما توفرت شروطه.

بالرجوع إلى غلتزام المتدخل بالإستبدال، يتضح أن المادة 15 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 المشار إليه أعلاه، قد ألزمت بتنفيذه خلال أجل ثلاثين يوما تسري من يوم تقديم الشكوى التي صرح فيها المستهلك بالعيب بحيث نصت على ما يلي : إذا تعذر على المتدخل القيام بإصلاح السلعة فإنه يجب عليه استبدالها أو رد ثمنها في أجل ثلاثين يوما ابتداء من تاريخ التصريح بالعيب"، وقصد توحيد الحكم فيما يتعلق بحق المستهلك في الإنتفاع بالمنتوج لا بد من إعمال الحكم الذي قضت به المادة 22 من نفس المرسوم التنفيذي، ليتعين على المتدخل تنفيذ الضمان 2 بإصلاح المنتوج أو استبداله في أجل لا يتعدى 30 يوما تسري . من يوم تسلمه الشكوى[1].

نصت المادة 20 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 السابق الذكر: "عندما يطلب المستهلك من المتدخل أثناء فترة سريان الضمان القانوني والإضافي إعادة السلعة موضوع الضمان إلى حالتها السابقة فإن فترة الضمان تمدد بثلاثين يوما على الأقل بسبب عدم استعمال السلعة وتضاف إلى فترة الضمان الباقية"، ما يعني أن المشرع قد حل مشكلة تماطل المتدخل تنفيذ الضمان واستغلاله سقوط فترة الضمان ليتحرر من تنفيذ الضمان، ومن أجل حماية المستهلك في مواجهة المتدخل يمدد أحل الضمان بقوة القانون بمجرد تقديم شكوى وبشكل تلقائي بثلاثين يوما، كأن تمدد فترة الضمان المحددة بآلة الخياطة من سنة أشهر إلى سبعة أشهر خاضعة للزيادة دون النقصان بموجب ضمان إضافي .وعليه

[1]- نفس المرجع، ص –ص 52-54.

يعتبر حق المستهلك في المطالبة بتنفيذ الإصلاح أو الإستبدال بمثابة المطالبة بتنفيذ عقد البيع الإستهلاكي، لكن قد يستحيل على المتدخل تنفيذ أي منهما، في هذه الحالة يكون ملزم برد الثمن وهو ما سنستعرضه فيما يلي؛

الفرع الثاني: حق المستهلك في استرداد الثمن

يثبت حق المستهلك في استرداد الثمن في إطار تنفيذ إلزامية الضمان بموجب المادة 13 فقرة 2 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك قمع الغش التي نصت على ما يلي: "يجب على كل متدخل خلال فترة الضمان المحددة في حالة ظهور عيب بالمنتوج، ... إرجاع ثمنه كما يثبت هذا الحق بموجب المادة 12 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 يحدد شروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ التي نصت على أنه " :يجب أن يتم تنفيذ وجوب الضمان برد ثمنها.." يتضح من نص المادتين المذكورتين أعلاه، أن تنفيذ الإلتزام برد الثمن يترتب في حالة الإقتناء الذي يكون بعوض لأنه وكما سلف ذكره قد يكون الإقتناء مجانا، وعليه يلتزم المتدخل برد الثمن إذا استحال عليه إصلاح المنتوج المعيب واستبداله كنفاذ المنتوج أو عدم وجود مثله، وذلك بعد استرجاع المنتوج المعيب، فلا يحق للمتدخل الاحتفاظ بالثمن الذي تسلمه إذا لم يوف بالتزامه بتقديم منتوج خال من أي عيب مطابق لرغبة المستهلك وللمواصفة القانونية ويستوي في ذلك إذا قام المستهلك بطلبه أو قضى به المتدخل من تلقاء نفسه، أما إذا كان المستهلك لا زال لم يدفع الثمن بعد فما عليه إلا حبس الثمن لديه ورد المنتوج المعيب إلى المتدخل.

لم تفصل الأحكام الخاصة بالتزام المتدخل في الحق برد الثمن، بحيث إكتفى كل من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش والمرسوم التنفيذي رقم 13-327 يحدد شروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ بذكر الإلتزام برد الثمن بشكل عام دون تفصيل في أحكامه، وعليه فلا بد من الرجوع إلى القواعد الخاصة بضمان الإستحقاق المنصوص عليها ضمن النظرية العامة لعقد البيع التي اعتبرت الحق في استرداد الثمن حكما مقررا الحماية المشتري بغض النظر عما إذا كان مشتري محترف أو مشتري غير محترف وأيا كانت طبيعة الشيء المبيع حتى ولو لم يكن

منتوجا طبقا لقانون حماية المستهلك، وعليه يحق للمستهلك أن يطالب باسترداد جزء من الثمن المدفوع أو أن يسترد الثمن كاملا[1].

الفصل الثاني:الحماية الإجرائية للمستهلك

لقد تم تكريس العديد من الأجهزة وكلفت بالعديد من الصلاحيات في إطار الدفاع عن المستهلك وحمايته وتختلف مهام هذه الأجهزة وصلاحياتها حسب الغرض الذي تأسست لأجله فقد كلفت بسلطة رقابة وتنظيم الحياة الاقتصادية التي تجمع المستهلك بالمحترف أو المحترفين فيما بينهم، سواء على المستوى الوطني أو المحلي وذلك حسب الصلاحيات المخولة لها وحسب النظام التابعة له فهناك هيئات إدارية، وأخرى قضائية وأخرى أمنية وأيضا ظهرت إلى الوجود هيئات أخرى مستقلة عن الأنظمة السابقة الذكر أصبحت تحتل مكانة جد هامة لدى المستهلك وهي جمعيات حماية المستهلك، ولكل جهاز من هذه الأجهزة دور وقائي وحمائي للمستهلك.

المبحث الأول: الأجهزة المكلفة بحماية المستهلك

بعد المتدخل المعني المباشر برقابة منتجاته وخدماته قبل عرضها للاستهلاك وتثار مسؤوليته عندما لا يبدل العناية اللازمة في الرقابة، من خلال التأكد من مطابقة المنتوجات والخدمات من جودتها وحقيقة قيمتها. يباشر المتدخل مثل هذه الرقابة إما بنفسه أو عن طريق غيره، ويتم ذلك بإخطار أجهزة متخصصة، وعلى هذا الأساس تنصب رقابته في شروط حفظ المنتوجات وتغليفها ووسمها، وخلوها من الأخطار، لكن هذه الرقابة الذاتية التي يمارسها المتدخل قد تتخللها نقائص تؤدي إلى نتائج وخيمة تشكل خطرا على المستهلك كفرد أو جماعة، أمام هذا النقص ازداد قلق السلطات العامة مما دفع بها إلى انتهاج سياسة رقابة وضبط السوق من جهة، ومراقبة تصرفات المحترفين من جهة أخرى[2].

كما أن النصوص القانونية التي وضعها المشرع الجزائري لا يمكن أن تكون لها فعالية في محاربة الأنشطة المخالفة للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، ولا تلك المنافية للمنافسة إلا بوضع آليات تتولى

---

[1]- نسرين بن زادي، المرجع السابق، ص –ص 55-56.

[2]- حملاحي جمال، دور أجهزة الدولة في حماية المستهلك على الضوء التشريع الجزائري والفرنسي، مذكرة لنيل درجة الماجستير في القانون كلية الحقوق والعلوم التجارية جامعة محمد بوقرة بومرداس، الجزائر، حويلية 2006، ص 8.

مراقبة كل الأفعال الصادرة من الأعوان الاقتصاديين .وسنتطرق إلى الأجهزة الادارية والهيئات الاستشارية المكلفة بحماية المستهلك فيما يلي:

المطلب الأول: الأجهزة الإدارية المكلفة بحماية المستهلك على المستوى المركزي

يقصد بالمركزية الإدارية حصر مختلف مظاهر الوظيفة الإدارية في الدولة في أيدي أعضاء الحكومة وتابعيهم في العاصمة أو في الأقاليم مع خضوعهم جميعا للرقابة الرئاسية التي يمارسها عليهم الوزير، وتتحدد أجهزة حماية المستهلك على المستوى المركزي في:

الفرع الأول: وزارة التجارة

إن المرسوم التنفيذي رقم 02-453 يجدد صلاحيات وزير التجارة، والذي يمنح لوزير التجارة كل الصلاحيات في إطار حماية مصالح المستهلك، وبناء على المادة 05 منه فإنه يكلف وزير التجارة في مجال جودة السلع والخدمات وحماية المستهلك لما يأتي:

-يحدد بالتشاور مع الدوائر الوزارية والهيئات المعنية شروط وضع السلع والخدمات رهن الاستهلاك في محال الجودة والنظافة الصحية والأمن؛

- تقترح كل الإجراءات المناسبة في إطار وضع نظام للعلامات، وحماية العلامات التجارية والتسميات الأصلية ومتابعة تنفيذها؛

- يبادر بأعمال تجاه المتعاملين الاقتصاديين المعنيين من أجل تطوير الرقابة الذاتية.

- تشجيع تنمية مخابر تحاليل الجودة والتجارب ويقترح الإجراءات والمناهج الرسمية للتحليل في محال الجودة؛

- يساهم في إرساء قانون الاستهلاك وتطويره، يشارك في أشغال الهيئات الدولية والجهوية المختصة في مجال الجودة؛

- يعد وينفذ إستراتيجية الإعلام والاتصال تتعلق بالوقاية من الأخطار الغذائية وغير الغذائية تجاه الجمعيات المهنية والمستهلكين التي يشجع إنشاؤها؛

يستعين وزير التجارة في إطار أداء مهامه بالإتصال مع مختلف الدوائر الوزارية الأخرى قصد ترقية المنافسة وتنظيم الأنشطة التجارية ومراقبة الجودة وصلاحية السلع والخدمات المعروضة للجمهور وضبط

المنافسة باقتراح كل الاجراءات اللازمة التي من شأنها تعزيز قواعد وشروط منافسة نزيهة وتوجيه وتنظيم النشاط التجاري بفرض رقابة على ذلك قصد قمع الغش.[1]

أولا: المصالح التابعة لوزارة التجارة المكلفة لحماية المستهلك وتنظيم المنافسة

وهي المديرية العامة لضبط وتنظيم النشاطات والتقنين وكذا المديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش ولهما صلاحية حماية المستهلك وتنظيم المنافسة.

1-المديرية العامة لضبط النشاطات والتقنين:

تتخذ هذه المديرية في إطار أداء مهامها جميع التدابير اللازمة الرامية إلى حماية صحة وسلامة المستهلك بحيث تشرف على خمس مديريات كلها تعمل على إعداد الآليات القانونية للسياسة التجارية مع السهر على السير التنافسي للأسواق قصد تطوير قواعد المنافسة السليمة والنزيهة، وكذا الإهتمام بترقية جودة السلع والخدمات وحماية المستهلك .تعتبر مديرية المنافسة ومديرية الجودة والاستهلاك أهم المديريات التابعة للمديرية العامة لضبط وتنظيم النشاطات والتقنين والتنظيم في إطار تنظيم المنافسة وحماية المستهلك[2]

2-المديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش:

تتنوع المهام المخولة للمديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش، حيث يقوم بمراقبة الجودة وقمع ومكافحة الممارسات المضادة للمنافسة وكذا محاربة الممارسات التجارية غير المشروعة كما تسهر على توجيه برامج المراقبة الاقتصادية وقمع الغش مع العمل على تدعيم وظيفة المراقبة وعصرنتها بالإضافة إلى القيام بتحقيقات ذات منفعة وطنية بخصوص الإختلالات التي تمس السوق وتعتمد على أربع مديريات تابعة لها هي:

-مديرية مراقبة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة؛

-مديرية مراقبة الجودة وقمع الغش؛

-مديرية مخابر التجارب وتحليل الجودة؛

[1]- شوقي بعيش، امام حنان، تعدد الأجهزة المكلفة بحماية المستهلك في التشريع الجزائري، مجلة الحقوق والحريات العدد 4، جامعة محمد خيضر بسكرة، أفريل 2017، ص 200.

[2]-نفس المرجع، ص 201.

-مديرية التعاون والتحقيقات الخصوصية

.أما فيما يتعلق بالمصالح الخارجية (المحلية) التابعة لوزارة التجارة نجد:

- مديريات ولائية للتجارة؛

- مديريات جهوية للتجارة،

تقوم هذه المصالح بالسهر على تطبيق التشريع والتنظيم المتعلقين بالمنافسة والجودة، كما تقوم بتقديم المساعدة للمتعاملين الإقتصاديين والمستهلكين، أما المديريات الجهوية للتجارة والبالغ عددها تسعة مديريات فإنها تعمل على تنشيط وتقييم وتوجيه نشاطات المديريات الولائية للتجارة التابعة لاختصاصها الإقليمي خاصة في مجال الرقابة الإقتصادية وقمع الغش، وذلك بالإتصال مع الإدارة المركزية وكذا المديريات الولائية للتجارة[1].

.ثانيا: الهيئات المتخصصة التابعة لوزير التجارة:

وأهم هذه الهيئات تكمن في[2]:

1-المجلس الوطني لحماية المستهلكين CNPC :

المجلس هيئة استشارية في مجال الاستهلاك أنشئ بموجب المادة 24 من ق 09-03 مؤرخ في 2009/02/25 يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش ج ر ع 15 بتاريخ 2009/03/08: "ينشأ مجلس الوطني لحماية المستهلكين يقوم بإبداء الرأي والاقتراح التدابير التي تساهم في تطوير وترقية سياسة حماية المستهلك " ويسمح لجمعيات حماية المستهلكين بالمشاركة من خلاله في اعداد توجيه سياسة الاستهلاك.

2-المركز الجزائري المراقبة النوعية والرزمCACQE

بعد المركز مؤسسة عمومية ذات طابع إداري، تتحلى أهدافه في مجالين :السهر على احترام النصوص التي تنظم نوعية السلع والخدمات الموضوعة للاستهلاك وتحسينها؛ يقوم بالتنسيق مع الهيئات المختصة قصد الوصول إلى إكتشاف أعمال الغش والتزوير ومخالفة التشريع الساري والعمل به في مجال

[1]- شوقي بعيش تمام، حنان أوشن، المرجع السابق، ص -ص 200-201.

[2]-نفس المرجع، ص -ص 202، 203

نوعية السلع والخدمات. يقوم المركز إلى جانب ذلك بإجراء التحاليل اللازمة والبحوث الضرورية لفحص مدى مطابقة المنتوجات والمقاييس المعتمدة وكذا المواصفات القانونية.

3-شبكة مخابر التجارب وتحاليل النوعية RAAQ

هدفها القيام بالرقابة والتأكد من التسيير الحسن لنشاطات مخابر التحارب وتحاليل الجودة وقمع الغش وكذا العمل على إحترام إجراءات التحليل الرسمية وطرقها وتوحيد مناهج التحاليل والتجارب التقنية لكل منتوج؛ يمكن الشبكة مخابر التجارب وتحاليل النوعية أن تساعد المخابر الأخرى المنشئة لغرض تحليل الجودة وقمع الغش وكذا المخابر الرسمية الموجودة عبر التراب الوطني والبالغ عددها 11 مخبرا منها 04 مخابر جهوية قصد تحسين هذه الأخيرة وتوحيد الطرق والإجراءات الرسمية لتحليل الجودة وتطبيقها بشكل واسع.

4 .مجلس المنافسة:

تنفيذا لسياسة الإصلاحات الإقتصادية التي شرعت الجزائر في تطبيقها لمواكبة النظام الاقتصادي والرأسمالي، فإنها أو كنت مهمة تنظيم المنافسة وضبطها لهيئة إدارية مستقلة تدعى "مجلس المنافسة " حيث أسندت له عدة اختصاصات منها تلك الإختصاصات الإستشارية والإختصاصات القمعية يكون الغرض منها ضبط المنافسة والسهر على حسن سير التنافسية في السوق قصد زيادة الفعالية الإقتصادية وتحسين ظروف معيشة المستهلكين.

وكذلك مجلس المنافسة هو سلطة إدارية مستقلة في مجال المنافسة، أنشئ بموجب المادة 23 من ق المنافسة، يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، و وضع لدى الوزير المكلف بالتجارة وهو مجلس يتمتع بسلطة اتخاذ القرار بشان المسائل المتعلقة بضبط السوق، على جانب إبداء الرأي والاقتراح عندما يطلب منه ذلك.

يتكون من 12 عضو ينتسبون للفئات مختلفة الهيئات الهادفة لحماية المستهلك.

5- .إدارة الجمارك:

يتحلى دور الجمارك في إطار ضمان أمن وسلامة المستهلك بوضع حد لكل ما من شأنه المساس بالمستهلك بوضع نتيجة لوجود بضائع تهدد صحته وسلامته، أو وضع حد لكل منتوج موجه للسوق

الوطنية قصد اغراقها أو إعاقة تطوير وتنمية المنتوج المحلي، حيث يتمثل الدور الأمني الذي تلعبه الجمارك حماية السلامة وصحة المستهلك في مراقبة ومنع ادخال المواد الممنوعة وأهمها المخدرات والمواد المغشوشة[1].

المطلب الثاني: الأجهزة الادارية المكلفة بحماية المستهلك على المستوى اللامركزي

نتطرق لسلطة الوالي في هذا المجال، ثم إلى سلطة رئيس المجلس الشعبي البلدي.

الفرع الأول: سلطة الوالي في مجال حماية المستهلك

إن الوالي هو المسؤول عن اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان حماية حقوق المستهلك على المستوى المحلي وذلك من خلال إشرافه على المديريات الولائية للمنافسة والأسعار، التي تنشط في مجال المنافسة والأسعار ومراقبة النوعية وقمع الغش، وتضم هذه الأخيرة مديرية فرعية خاصة بمراقبة الجودة وقمع الغش التي تهتم بالرقابة على المنتجات والخدمات المعروضة للاستهلاك[2].

تضمن قانون الولاية الإشارة إلى حماية الصحة العامة والنظافة بحيث حول للمجلس الشعبي الولائي إنشاء الجان تخص الصحة والنظافة وحماية البيئة حسب نص المادة 33[3]، وتضمنت المادة 77 اختصاص[4]المجلس الشعبي الولائي في مجال الصحة العمومية والتجارة والأسعار والتنمية الاقتصادية هذه المهام تضمنها القانون الجديد للولاية مما يعكس الإهتمام بحماية المستهلك على المستوى المحلي وتعد صلاحيات المجلس الشعبي الولائي متكاملة مع سلطة الوالي، وتنشأ مصالح عمومية ولائية حسب نص المادة 141 من قانون الولاية تخص مجال النظافة والصحة العمومية ومراقبة الجودة، وهذا حسب احتياجات الولاية وحجمها وجميع هذه المصالح تخضع لسلطة الولي، والذي يمكنه من خلال هذه المصالح وبناء على تقاريرها اصدار قرارات ضبطية تخص المستهلك وتوفر له أكثر حماية [5].

---

[1]- حملاجي جمال، المرجع السابق، ص 229

[2]-على أحمد صالح، الأجهزة المكلفة بحماية المستهلك، الجلنة الجزائرية للعلوم القانونية والاقتصادية، من 226.

[3]-المادة 33، القانون رقم 12 - 07 مؤرخ في 21 فبراير سنة 2012، يتعلق بالولاية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 12، مؤرخة في 29 فبراير سنة 2012، ص 11.

[4]- المادة 33، قانون رقم 12 - 07 يتعلق بالولاية، نفس المرجع، ص 16.

[5]- قايد حفيظة، دور الأجهزة الإدارية الجزائية في حماية المستهلك مجلة الاجتهاد القضائي، جامعة محمد خيضر بسكرة ، المجلد 22، عدد 22، أفريل2020 ، ص 347. .

وللوالي دور في حماية المستهلك وقمع الغش من خلال اتخاذه للإجراءات الوقائية من أجل تفادي الأضرار والأخطار التي قد تصيب المستهلك، من استعمال منتوج معين فيمكنه إصدار قرارات بسحب المنتوج أو غلق المحل، فالوالي مسؤول عن المحافظة على النظام والأمن والسلامة والسكينة العامة[1] .

وعليه يتعين على الوالي بصفته ممثلا للدولة وفي اطار المحافظة على صحة وسلامة الأفراد بصفة عامة والمستهلكين بصفة خاصة، أن يتخذ جميع الإجراءات والتدابير اللازمة التي من شأنها أن تكفل قدرا من الحماية الضرورية لمنع الإضرار بشريحة المستهلكين، فتدخل الوالي عن طريق وسائل الضبط الإداري لتحقيق هذه الحماية يكون هدفه تحقيق المصلحة العامة في المجتمع وليس من أجل حسن تنظيم المرفق العام أو تحسين سيره كما هو معروف في النظام الإداري، إذ أن المحافظة على النظام العام في حدود إحترام وحماية النظام القانوني للحقوق والحريات العامة والفردية بصورة وقائية وفق فكرة البوليس الإداري التي تعتبر فكرة وقائية الحماية النظام العام بمدلوله ومفهومه الإداري أي المحافظة عالى الأمن العام بطريق وقائية للتنظيم والعمل الإداري[2].

الفرع الثاني: سلطة رئيس المجلس الشعبي البلدي في مجال حماية المستهلك

يتمتع رئيس المجلس الشعبي البلدي بسلطة الضبط الإداري، التي يمارسها تحت سلطة الوالي، وهو يتمتع بصلاحيات تحوله حماية المستهلكين على مستوى البلدية.

يمارس رئيس المجلس الشعبي البلدي وظائفه في مجال واسع، ويطبق سلطانه في مجالات غير منظمة الضمان صحة المستهلك، هذا ما يفسر توسيع مفهوم النظام العام الذي يسمح بإدماج حماية المستهلك في إطار إنشغالات السلطة الإدارية العامة[3].

. .فلرئيس المجلس الشعبي البلدي بإعتباره ضابط الشرطة القضائية دور في حماية المستهلك في إطار ممارسة مهام الضبط الإداري، فله سلطة مراقبة نوعية المنتوجات والخدمات المعروضة للاستهلاك، واتخاذ القرارات في إطار المحافظة على النظافة والصحة العمومية.[4] غير أن فرض العقوبات مثل غلق المحل

[1]- آمال بوهنتالة، المرجع السابق، ص 106

[2]- على أحمد صالح، المرجع السابق، ص 226.

[3]- حملاجي جمال المرجع السابق، ص 63

[4]- أمال بوهنتالة، المرجع السابق، ص 106

النهائي وسحب الرخص وفرض الغرامات المالية ليس من اختصاصه بل هو محول للسلطة القضائية، وقد أشار المرسوم التنفيذي رقم 07-144 الذي يحدد قائمة المنشآت المصنفة الحماية البيئة، إلى منح بعض الرخص من طرف رئيس البلدية وذلك بعد دراسة تأثير هذه المنشأة على البيئة[1] .وللبلدية سلطة توزيع المياه صالحة للشرب ومكافحة الأمراض المتنقلة كما جاء في المادتين 31 و 94 من قانون البلدية[2] المتعلقتين بحفظ الصحة والنظافة العمومية؛ أما في مجال ضبط السوق فمهامها تبدأ من إنشاء السوق الحماية المستهلك من خلال مصالح عمومية تحدثها البلدية بإعتبارها صاحبة الملكية وتتدخل بموجب المادة 149 من قانون البلدية، حيث تتلخص مهمتها في مراقبة الأسواق والمذابح العمومية ومعدات التجار، وأعطت المادة 168 [3]من قانون البلدية للمجلس الشعبي البلدي الحق في مراقبة أسواق البلدية والمعارض والعروض التي تنظم على مستوى إقليم البلدية، كما يعمل مكتب حفظ الصحة البلدي على حفظ الصحة العامة ونظافة المياه والمواد الاستهلاكية ويضم هذا المكتب في تشكيله عضو مفتش المراقبة الجودة حيث يسهم في تنشيط دور المكتب في مجال مراقبة الجودة[4].

بمارس رئيس المجلس الشعبي البلدي وظيفة الضبط الإداري والهادفة إلى حماية المستهلك أثناء تمثيله للبلدية، ذلك أن حماية المستهلك من المخاطر المتوقعة على صحة المواطن هي في الأصل من وظائف الدولة التي تسهر عليها بنفسها دون أن تتخلى عنها كلية لصالح الهيئات اللامركزية .وعلى هذا الأساس نصت المادة 85 من قانون البلدية رقم 11-10 على أن رئيس المجلس الشعبي البلدي يمثل الدولة على مستوى البلدية.

ويتمتع بصفة ضابط الشرطة القضائية ويمثل الدولة تحت السلطة الرئاسية للوالي، وتحت إشرافه يقوم بالعديد من المهام كما جاء في نص المادة 88 من قانون البلدية خاصة فيما يتعلق بموضوعنا وهو حماية المستهلك حيث يتولىالسهر على النظام والنظافة العمومية والسهر على حسن تنفيذ التدابير الإحتياطية

---

[1]- قايد حفيظة، المرجع السابق، ص 346

[2]-قانون رقم 11-10 مؤرخ في 22 يونيو سنة 2011 يتعلق بالبلدية الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 37 مؤرخة في 3 يوليو سنة 2011

[3]- المادة 168، قانون رقم 11-10، يتعلق بالبلدية، نفس المرجع، من 23

[4]-فايد حفيظة، المرجع السابق، من 346 .

والوقاية والتدخل في مجال الإسعاف يقوم بتبليغ وتنفيذ القوانين والتنظيمات المتعلقة بحماية المستهلك . يمثل رئيس المجلس الشعبي البلدي الهيئة التنفيذية للبلدية، فهو يسهر على نشر وتنفيذ القوانين على تراب البلدية، ومنها القوانين الخاصة بحماية المستهلك وتلك المطبقة على الممارسات التجارية، كما يسهر على نظافة المواد الإستهلاكية المعروضة للبيع، ولتحقيق هذا الهدف، تم إنشاء مكاتب لحفظ الصحة البلدية التي تمارس مهامها تحت سلطته، وهي تراقب ما يلي:

-النوعية البكتيرية للماء المعد للإستهلاك؛

-نوعية المواد الغذائية ومنتجات الإستهلاك والمنتوجات المخزونة و / أو الموزعة على مستوى البلدية[1] "

.

المطلب الثالث: دور جمعيات حماية المستهلكين في حماية المستهلك

هي تكتل للمستهلكين يهدف إلى الدفاع عن مصالحهم المادية والمعنوية، عرفتها المادة 21 من القانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش بأن : "جمعية حماية المستهلكين كل جمعية منشأة طبقا للقانون، تهدف إلى ضمان حماية المستهلك من خلال إعلامه وتحسيسه وتوجيهه وتمثيله ." لقد تم التطرق لبعض الأحكام المتعلقة بجمعيات حماية المستهلكين بشكل محمل في قانون حماية المستهلك، في ثلاث مواد، من المادة 21 إلى المادة 23 منه، وفي غياب إطار قانوني متكامل ومفصل خاص بها، فإن إنشاء هذه الجمعيات وتنظيمها وسيرها يخضع لأحكام القانون رقم 12-2006 المتعلق بالجمعيات[2]، لكنها تخضع في ممارستها المهامها لمختلف القوانين ذات الصلة بحماية المستهلك، ويمكن في حالة ارتكابها لأخطاء أو تقصير في هذه المهام، أن تتحمل المسؤوليات الناجمة عن ذلك، جزائيا أو مدنيا. [3]

كما أنه يمكن إعطاء تعريف الجمعيات حماية المستهلك وهذا من خلال الإعتماد على النص السابق المادة 21 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش والمادة 21 من قانون الجمعيات ليصبح

[1]- حملاجي جمال، المرجع السابق، ص- ص 227-228

[2]-قانون رقم 12-206 مؤرخ في 12 يناير 2012 يتعلق بالجمعيات الجريدة الرامية للجمهورية الجزائرية عدد الله الصادرة في 15 يناير 2012

[3]- عبد الحق فرئيس جمعيات حماية المستهلك المهام والمسؤوليات، محلة الإجتهاد القضائي، عدد 14، أفريل 2017، ص 521

تعريف جمعيات حماية المستهلك كالتالي : "جمعيات حماية المستهلك هي تجمع أشخاص طبيعيين و أو معنويين على أساس تعاقدي لمدة محدودة أو غير محدودة، ويشترك هؤلاء الأشخاص في تسخير معارفهم ووسائلهم تطوعا ولغرض غير مربح من أجل حماية المستهلك وهذا من خلال إعلامه وتحسيسه وتوجيهه وتمثيله[1].

تتعدد مهام وصلاحيات جمعيات حماية المستهلك، فهي تضطلع بكل الأعمال التي تصب في اتجاه الدفاع عن المصالح المادية والمعنوية الجمهور المستهلكين، ويتمكن الإشارة إلى أهم هذه الصلاحيات والمهام، إستنادا للتعريف التشريعي الوارد في المادة 21 المذكورة، الذي يميز ضمنيا بين نوعين من المهام:

الفرع الأول: مهام الاعلام و التحسيس والتوجيه

في الجزائر توجد مجموعة من الهيئات التي منحها المشرع الجزائري صلاحية التدخل لحماية المستهلك. هذه الهيئات تعمل على ضمان تطبيق الالتزامات المنصوص عليها في القانون 09-03 المعدل والمتمم، من خلال مراقبة عملية عرض السلع والخدمات في السوق. تشمل هذه الأجهزة جمعيات حماية المستهلك، المجلس الوطني لحماية المستهلكين، وأعوان قمع الغش .

بالنسبة لجمعيات حماية المستهلك، فقد عرّفها المشرع الجزائري في المادة 21 من القانون 09-03 المعدل والمتمم بأنها جمعيات تهدف إلى حماية المستهلك من خلال إعلامه وتحسيسه وتوجيهه وتمثيله. وبالتالي، فإن جمعيات حماية المستهلك هي تلك التي تم إنشاؤها وفقًا للشروط والإجراءات المنصوص عليها في القانون 12-06 المتعلق بالجمعيات. ووفقًا للمادة 02 من هذا القانون، فإنها تمثل تجمعًا للأشخاص الطبيعيين أو المعنويين على أساس تعاقدي، سواء لمدة محددة أو غير محددة، بشكل تطوعي وغير ربحي، بهدف ضمان حماية المستهلك في الجزائر من خلال التوعية والإعلام والتوجيه والتمثيل.

أولا **-إطلاع الجهات الرسمية:**

[1]- ضريفي نادية، خلط فواز، دور جمعيات حماية المستهلك في الدفاع عن حقوق المستهلكين، مجلة الاجتهاد القضائي، عدد 14، أفريل 2017، ص 178.

يقع عبء حماية المصالح المادية والمعنوية للمستهلكين على الجهات الرسمية بالدرجة الأولى، وتكون جمعيات حماية المستهلك بمثابة "جهة إنذار" لهذه الجهات لوضع التدابير العملية للحماية، في حالة معاينتها الممارسات تهدد أمن وصحة وسلامة المستهلكين[1].

1-التنسيق المباشر مع مصالح وزارة التجارة على المستويين المركزي والمحلي:

لا تتمتع جمعيات حماية المستهلك بأية صلاحية في مجال متابعة الأسواق ومراقبة مدى إحترام إجراءات إشهار الأسعار وإحترام شروط الصحة والنظافة في عرض المنتوجات و أو الخدمات فمثل هذا الصلاحية تعود بنص القانون لأعوان قمع الغش التابعين للوزارة المكلفة بحماية المستهلك وهي وزارة التجارة ومن الناحية العملية، يمكن للجمعيات ممارسة هذه المهمة بطريق غير مباشر من خلال إخطار الأعوان والمصالح المذكورة لطلب تدخلها في الوقت المناسب حتى يتم ضبط المتدخل متلبسا بمخالفته، ومن صور ذلك، يمكن ذكر مايلي :إطلاع معهد الملكية الصناعية بخصوص تقليد العلامات :يمكن الجمعيات حماية المستهلكين في حالة إكتشافها العلامات مقلدة في السوق أن تخطر بذلك المعهد الوطني الجزائري للملكية الصناعية INAPI والمعهد مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري.

2- اطلاع معهد التقييس:

في حالة إكتشاف إخلال بالمعايير المقررة في مجال الجودة. وفي سبيل القيام بعملها في هذا الشأن، يمكن الجمعيات حماية المستهلكين أن تطلب رأي مجلس المنافسة حول المسائل المرتبطة بالمنافسة، والممارسات التي قد يكون لها وقع سلبي على المنافسة، ومن ثم على المصالح المادية والمعنوية للمستهلكين، حسب المادة 35 فقرة 2 من الأمر رقم 03-03 المتعلق بالمنافسة: " ويمكن أن تستشيره أيضا في المواضيع نفسها الجماعات المحلية والهيئات الاقتصادية والمالية والمؤسسات والجمعيات المهنية والنقابية وكذا جمعيات المستهلكين.

ثانيا: تحسيس وتعبئة جمهور المستهلكين

تتراوح هذه المهمة من مجرد تقديم المعلومات الضرورية للمستهلكين، بقصد ترشيد وتوجيه الفعل الاستهلاكي لديهم، إلى تعبئتهم وتفعيلهم في مواجهة مخاطر السوق

[1]- عبد الحق فريمس، المرجع السابق، ص 522

1-التحسيس والإعلام:

تهدف جمعيات حماية المستهلك في إطار سعيها إلى ضمان اكبر قدر من الحماية لهذا الأخير من المتدخلين في السوق، إلى تقديم القدر الكافي من المعارف و المعلومات المتعلقة بعملية الاستهلاك من بينها الحقوق المكفولة للمستهلك قانونا والتي تمثل التزامات تقع على عاتق المتدخل، كما تستهدف أيضا تحسيس المستهلك وإشعاره بكافة الأخطار التي قد يتعرض إليها أثناء عملية الاستهلاك، على أن تمارس هاتين الوظيفتين من خلال جميع الوسائل المتاحة قانونا من بينها قيامها بتنظيم حملات تحسيسية وتوعوية وكذا باستخدام وسائل الاتصال الرقمية على غرار شبكة الانترنت والرسائل القصيرة عبر الهاتف. إذا كان للمستهلك الحق في اعلامه من قبل المنتجين، فله الحق أيضا في أن يحصل على إعلام آخر من قبل جمعية حماية المستهلك، فالإعلام الذي تباشره هذه الأخيرة هو إعلام خاص، لأنها تراقب مدى توافر الوسم والمواصفات القانونية والتنظيمية في المنتوجات المعروضة وكذا لفت نظر المستهلكين إلى ضرورة شراء مواد رخيصة حيدة الصنع بدل المواد غالية الثمن حثهم على اقتناء منتوجات محلية يضمن فيها حقه في الرجوع بالضمان بدلا من المنتج الأجنبي، وإمدادهم بمعلومات خاصة حول الضمان، لأن الغالبية من المستهلكين يجهلونه .ويكون الاعلام أو التوعية عن طريق إعدا نشرات وتوزيعها على المستهلكين أو الصحف والمجلات أو عن طريق الإذاعة والتلفزيون والأنترنيت. وقد نصت المادة 19 من القانون رقم 90-31 المتعلق بالجمعيات على ما يلي: "يمكن للجمعية أن تصدر وتوزع في إطار التشريع المعمول به نشريات ومجلات ووثائق إعلامية وكراسات لها علاقة بهدفها .يجب أن تكون النشرية الرئيسية باللغة العربية مع احترام القوانين المعمول بها "[1] .

ويعتبر دور التوعية والتحسيس هو الدور الأول الذي اعترف به القانون الجمعيات حماية المستهلك، في ظل القانون رقم 89-02 الملغى المادة 23 منه يمكن جمعيات للمستهلكين أن تقوم بدراسات وإجراء خبرات مرتبطة بالاستهلاك على نفقتها وتحت مسؤوليتها، وبإمكانها أن تنشر ذلك حسب نفس الشروط[2].

[1]- .سي يوسف زاهية حورية، دور جمعيات حماية المستهلك في حماية المستهلك، مجلة الحقيقة، عدد 34، ص 289.

[2]-عبد الحق فرنسي المرجع السابق، من 523

2- مكافحة الإشهار الكاذب أو وقفه:

الإشهار المضاد (يعتبر الإعلان التجاري وسيلة لتعريف المستهلك بخواص منتجاتهم وخدماتهم ومظهرا مهما من مظاهر المنافسة المشروعة، ويجب أن يكون صادقا ونزيها. إلا أن المنتجين قد يلجؤوا إلى الكذب لجذب المستهلكين التحقيق أرباح طائلة ولو على حسابهم، وهذا هو الاشهار الكاذب. ولذلك تقوم الجمعيات لوقاية المستهلكين من الإشهار الكاذب عن طريق الإشهار المضاد أي توجيه انتقاد إلى المنتوجات والخدمات التي هي محمل الترويج والمدح، لكن بشرط أن يكون هذا الإنتقاد موضوعيا وعليها التأكد من صحة المعلومات التي تنشرها في المجلات وعدم إستعمال الإنتقاد بصورة تعسفية[1].

وينبغي أن يتوقف الإجراء عند تبيان سلبيات ومخاطر السلعة أو الخدمة، وفضح تخلف الميزات أو الخصائص التي يظهرها العرض المقدم لها من طرف المتدخل، وعدم تجاوز ذلك إلى التعليق على مسلك المتدخل وطريقة عمله والتشهير به[2]

3-الدعوة إلى المقاطعة:

للجمعيات أن تستعمل وسائل أخرى للضغط على المنتجين ومن بينها الدعوة إلى المقاطة أي عدم التعامل مع منتجي السلع ومقدمي الخدمات أو كما يسميها البعض الامتناع عن الشراء، وخاصة إذا تأكدت بأن .هناك خطر على صحة وأمن المستهلك أو على مقدرته المالية .تعتبر للمقاطعة وسيلة تحديدية تجعل المنتجين يحترمون الرغبات المشروعة للمستهلكين خاصة إذا تعلق الأمر بارتفاع الأسعار ورداءة الخدمات، أو التعيب المنتوجات وخطورتها على صحة المستهلك.

"يمكن للجمعية أن تصدر وتوزع في إطار التشريع المعمول به نشريات ومجلات ووثائق إعلامية وكراسات لها علاقة هدفها .يجب أن تكون النشرية الرئيسية باللغة العربية مع احترام القوانين المعمول بها " .. ويعتبر دور التوعية والتحسيس هو الدور الأول الذي اعترف به القانون الجمعيات حماية

[1]- سي يوسف زاهية حورية، المرجع السابق، ص 294

[2]-عبد الحق فرنسي المرجع السابق، من 523

المستهلك، في ظل القانون رقم 89-02 الملغى المادة 23 منه يمكن جمعيات المستهلكين أن تقوم بدراسات وإجراء خبرات مرتبطة بالاستهلاك على نفقتها وتحت مسؤوليتها، وبإمكانها أن تنشر ذلك حسب نفس الشروط"

فإذا كانت المقاطعة تحقق هدفا إيجابيا للمستهلك، إلا أنها في نفس الوقت تلحق أضرارا جسيمة بالمنتجين بصفة خاصة وعلى الاقتصاد الوطني بصفة عامة، لأن الإمتناع عن الشراء معناه التوقف عن الانتاج وبالتالي ركود الاقتصاد، وهذا ما دفع رجال القانون إلى التدخل وحث جمعيات حماية المستهلك على استعماله بطريقة عقلانية ويتوفر شروط معينة، منها :ألا يلجأ إلى هذا الإجراء إلا كوسيلة أخيرة بعد استنفاذ كل الطرق أن يكون لإجراء المقاطعة سببا مبررا ومقبولا[1].

لا تكون جمعيات حماية المستهلك مسؤولة عن الأضرار التي يمكن أن تلحق بالمتدخل، إثر نجاح حملة المقاطعة، لأن تلك النتيجة تبقى مرتبطة بمسلك المستهلكين في الإستجابة أو عدم الاستجابة للدعوة للمقاطعة .تبقى الدعوة للمقاطعة الأسلوب الأخير في مواجهة الممارسات الضارة بالمستهلكين، أي بعد استنفاذ الوسائل الأخرى، وينبغى أن تبنى هذه الدعوة على أسباب مبررة ومعقولة، حتى لا تقع تحت طائلة التشهير والقدح، وتقود إلى مساءلة الجمعية مدنيا و / أو جزائيا[2].

الفرع الثاني: مهمة تمثيل المستهلكين

يمكن لجمعيات حماية المستهلك أن تمثل المستهلكين أمام القضاء في حالة وقوع نزاع بينهم وبين أحد المتدخلين، حيث نصت المادة 23 من ق 09-03 المعدل والمتمم على ذلك فجاء فيها: "عندما يتعرض مستهلك أو عدة مستهلكين لأضرار فردية تسبب فيها نفس المتدخل وذات أصل مشترك، يمكن جمعيات حماية المستهلكين أن تتأسس كطرف مدني."

حيث أتاح المشرع الجزائري بموجب نص هذه لجمعيات حماية المستهلك أن تتأسس كطرف مدني باسم مستهلك أو عدة مستهلكين تعرضوا لأضرار فردية تسبب فيها نفس المتدخل أثناء عرضه للسلع والخدمات للاستهلاك وذات أصل مشترك أي أن سببها هو إخلال هذا المتدخل بنفس الالتزام، وعليه

[1]- سي يوسف زاهية حورية، المرجع السابق، ص 292

[2]- ضريفي نادية، لجلط فواز، المرجع السابق، ص179

يمكن لهذه الجمعيات أن تتدخل للتقاضي باسم ولحساب المستهلك أو المستهلكين المتضررين جراء السلوك الذي ارتكبه المتدخل في مختلف الدعاوي سواء كطرف مدني أمام القضاء الجزائي، إذا كان الفعل يرتقي إلى حد التجريم أثناء فصله في الدعوى المدنية بالتبعية أو رفع دعوى مدنية أمام القضاء المدني إذا كان الفعل المرتكب بشكل جريمة واختار المستهلك بوصفه ضحية سلك الطريق المدني للحصول على التعويض جراء الضرر الذي لحقه، على أن يكون هذا التمثيل مرتبطا بتوكيل من قبل المستهلك المتضرر أو مستهلكين اثنين على الأقل إذا ما تعلق الأمر بدعوى جماعية.

أولا: تمثيل المستهلكين لدى الهيئات العمومية

تلعب جمعيات حماية المستهلكين دورا مهما في إيصال انشغالات وتطلعات جمهور المستهلكين، بل وحتى التأثير في القرارات الرسمية في مجال الاستهلاك، من خلال تمثيل المستهلكين لدى الهيئات العمومية ذات الصلة بالنشاط الاقتصادي، والتي تضطلع بشكل مباشر أو غير مباشر بضبط وتنظيم قطاعات الإنتاج والتوزيع والخدمات.

هو سلطة إدارية مستقلة في مجال المنافسة، أنشئ بمقتضى المادة 23 من قانون المنافسة، يتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي، وهو مجلس يتمتع بسلطة إتخاذ القرار بشأن المسائل المتعلقة بضبط السوق، إلى جانب إبداء الرأي والإقتراح عندما يطلب منه ذلك: " يتكون مجلس المنافسة من اثني عشر 12 عضوا ينتمون إلى الفئات الآتية: عضوان 02 مؤهلان يمثلان جمعيات حماية المستهلكين"، إلى جانب إعتباره جهة إستشارة لصالح جمعيات حماية المستهلك.

1-المجلس الوطني لحماية المستهلكين:

هيئة إستشارية في مجال الإستهلاك، أنشئ بموجب المادة 24 من القانون رقم 09-03 : " ينشأ مجلس وطني الحماية المستهلكين يقوم بإبداء الرأي واقتراح التدابير التي تساهم في تطوير وترقية سياسة حماية المستهلك"، ويسمح الجمعيات حماية المستهلكين بالمشاركة من خلاله في إعداد وتوجيه سياسة الإستهلاك[1].

[1]- عبد الحق فريمس، المرجع السابق، ص ص 524- 525

يلاحظ الحضور البارز لممثلي الحركة الجمعوية ضمن المجلس، بالإعتراف بحق العضوية فيه الممثل واحد عن كل جمعية حماية المستهلكين المؤسسة قانونا".

3-المجلس الوطني للتقييس:

نظمت أحكامه بموجب المرسوم التنفيذي رقم 05-464[1] وهو جهاز للاستشارة والنصح في مجال عملية التقييس، موضوع لدى رئيس الحكومة يرأسه الوزير المكلف بالتقييس يصدر توصيات و آراء في مجال التقييس، ويضم المجلس من بين أعضائه 29 ممثلا واحدا عم جمعيات حماية المستهلك.

هو جهاز للإستشارة والنصح في محال التقييس، موضوع لدى رئيس الحكومة يرأسه الوزير المكلف بالتقييس يصدر توصيات وآراء في مجال التقييس، يضم المجلس بين أعضائه التسعة والعشرين ممثلا واحدا عن جمعيات حماية المستهلكين.

4-الهيئة الجزائرية للاعتماد الجيراك:

باعتبارها هيئة الإعتماد جهات تقييم المطابقة، وهي مؤسسة عامة ذات طابع صناعي وتجاري: يتشكل مجلس الإدارة من ... إثني عشر ممثلا عن جمعيات تقديم الخدمات و/ أو المستهلكين" [2].

ثانيا: تمثيل المستهلكين أمام الجهات القضائية بعد القضاء الجهة التي قد تلجأ اليها جمعيات حماية المستهلك من أجل حماية الحقوق في حال تم الإعتداء عليها، أي أنه في حالة وجود ضرر أو خطر على المستهلك فإن جمعيات حماية المستهلك تلجأ إلى الجهات القضائية من أجل المطالبة بحماية المستهلك و/أو طلب التعويض في حال وجود ضرر .وقد نص القانون رقم 12-106 المتعلق بالجمعيات في مادته 17 على أنه تكتسب الجمعية المعتمدة الشخصية المعنوية وهي أحد أهم آثار الاعتراف القانوني بها، لما يخولها جملة من الحقوق ويرتب لها مجموعة من الآثار أهمها على الإطلاق أهلية التقاضي، فنصت الفقرة 3 من المادة 17 على أنه يمكن للجمعية المكتسبة للشخصية المعنوية القيام بكل الإجراءات أمام الجهات القضائية المختصة، بسبب وقائع لها علاقة بهدف الجمعية ألحقت ضررا

[1]- مؤرخ في 2005/12/06، يتعلق بتنظيم التقييس وسيره، ج ر ع 8، مؤرخ في 2005/12/11.

[2]- نفس المرجع، من 526

بمصالح الجمعية أو المصالح الفردية أو الجماعية لأعضائها، وحق التقاضي بالنسبة لجمعيات حماية المستهلك له شروط، كما أن القضاء المختص بالنظر في دعاوى جمعيات حماية المستهلك محدد قانونا[1].

وهو ما كرسه المشرع ضمن المادة 23 من القانون رقم 09-03 : عندما يتعرض مستهلك أو عدة مستهلكين الأضرار فردية تسبب فيها نفس المتدخل وذات أصل مشترك يمكن جمعيات حماية المستهلكين أن تتأسس كطرف[2] مدني . إن مثل هذا المقتضى يعطي الجمعيات حماية المستهلكين صفة التقاضي بإسمها، وتحقق شرط الصفة لها، إلى جانب المصلحة، كشرط لقبول الدعوى وهي تستفيد بمناسبة تمثيلها ودفاعها عن المصالح المشتركة للمستهلكين أمام الجهات القضائية، من المساعدة القضائية[3].

ثانيا: تمثيل المستهلكين أمام الجهات القضائية

اعترف القانون الفرنسي ابتداء من تاريخ 1973/12/27 بصفة جمعيات حماية المستهلكين في الدفاع عن المصالح المشتركة للمستهلكين أمام الجهات القضائية، وهو ما كرسه المشرع ضمن المادة 23 من القانون 09-03: "عندما يتعرض مستهلك أو عدة مستهلكين لأضرار فردية تسبب فيها نفس المتدخل وذات أصل مشترك يمكن جمعيات حماية المستهلكين أن تتأسس كطرف مدني".

إن مثل هذا المقتضى يعطي لجمعيات حماية المستهلكين صفة التقاضي باسمها، وتحقق شرط الصفة لها، إلى جانب المصلحة، كشرط لقبول الدعوى وهي تستفيد بمناسبة تمثيلها ودفاعها عن المصالح المشتركة للمستهلكين أمام الجهات القضائية[4].

ويتجلى دور الجمعيات في المطالبة بالتعويض عن الضرر اللاحق بالمستهلكين سواء مستهلك واحد أو عدة مستهلكين.

---

[1]- ضريفي نادية، الخلطة فواز، المرجع السابق، ص 187

[2]- عبد الحق فريمس، المرجع السابق، ص 527

[3]- نفس المرجع، ص 527

[4]-م 22 ق 09-03 "....يمكن أن تستفيد جمعيات حماية المستهلكين المعترف لها بالمقاطعة العمومية من المساعدة القضائية"

1-شروط رفع الدعوى من طرف جمعيات المستهلكين:

وهي محدد قانونا بموجب القانون 08-09 المتعلق بقانون الإجراءات المدنية والإدارية، وهو منصوص عليها في المادة 13، وصفة التقاضي تثبت الجمعيات حماية المستهلك بمجرد الاعتماد والإعتراف لها بالشخصية المعنوية وفقا لما نصت عليه المادة 17 من قانون الجمعيات وهذا في حالة وجود وقائع لها علاقة بهدف الجمعية، كما أن المادة 23 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش قد أقرت بهذا الحق، كما أقرت المادة 23 صراحة صفة جمعيات حماية المستهلك في الدفاع عن حقوق المستهلك أو عدة مستهلكين عند تعرضهم لضرر فردي تسبب فيه نفس المتدخل وذا أصل مشترك، وهي في نظرنا حماية فعالة من خلال توسيع نطاق تدخل جمعيات حماية المستهلك، بالإضافة إلى تمتعها بحق طلب المساعدة القضائية الأمر الذي يسهل عليها عملية المطالبة بحقوق المستهلكين وحمايتهم . لقد أشار المشرع لهذا الدور تحت مسمى محدد، وهو التأسس كطرف مدني للدفاع عن مصالح المستهلكين في حالة الأضرار الفردية أو الجماعية، يتجلى دور جمعيات حماية المستهلكين في المطالبة بالتعويض عن الضرر اللاحق.

2-الجهة القضائية المختصة بنظر دعوى جمعيات حماية المستهلك:

بالعودة إلى نص المادة 23 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش والتي أعطت الحق الجمعيات حماية المستهلك في اللجوء للقضاء عند تعرض مستهلك أو عدة مستهلكين لأضرار وطلب التأسيس كطرف مدني، ومن المعلوم أن التأسس كطرف مدني يكون أمام قاضي التحقيق وفقا لإجراءات محددة، مما يعني أن القضاء المختص بنظر هذه الدعاوى هو القضاء الجزائي . ويؤكد هذه الفرضية أيضا نص المادة 65 من القانون رقم 04-02 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية إذ تنص المادة على أنه : "دون المساس بأحكام المادة 02 من قانون الإجراءات الجزائية يمكن جمعيات حماية المستهلك والجمعيات المهنية التي أنشئت طبقا للقانون، وكذلك كل شخص طبيعي أو معنوي ذي مصلحة القيام برفع دعوى أمام العدالة ضد كل عون اقتصادي قام بمخالفة أحكام هذا القانون، بالرغم من أن النص جاء عاما بقوله : "دعوى أمام العدالة" مما يعني

جواز رفعها أمام القضاء العادي بصفة عامة، إلا أن أحكام النص 04-02 ذو صبغة جزائية مما يعني أن القضاء المختص هو القضاء الجزائي.

3- التعويض عن الضرر الفردي لأحد المستهلكين:

يمكن للجمعية أن تنضم على دعوى المستهلك لتدعمه في مطالبه ضد المتدخل وفي الوقت نفسه لتدافع عن المصالح الجماعية للمستهلكين وهي تمارس هذه الدعوى أمام القضاء المدني دعوى التمثيل المشترك للمستهلكين(فرنسا، المادة L422-1).

في حالة تعرض مستهلكين اثنين أو أكثر لضرر يتسبب فيه نفس المتدخل، يمكنهم توكيل جمعية للمطالبة بالتعويض عن الأضرار اللاحقة بهم. هي دعوى للمطالبة الجماعية بمصالح فردية للمستهلكين(وفي الأصل أن تكون الدعوى فردية).

4-التعويض عن الضرر اللاحق بالمصالح المشتركة للمستهلكين:

إن حماية المصالح الجماعية تقع في الأصل على عاتق الجهات الرسمية، وعلى رأسها النيابة العامة، لكن القانون يقر لجمعيات حماية المستهلك إمكانية مباشرة هذه الدعوى بغرض طلب التعويض عن الضرر اللاحق بالمصلحة المشتركة للمستهلكين.

يرتبط مباشرة الدعوى لإثبات وصف الجريمة للفعل الذي يتابع المتدخل لأجله، وهو ما يبرر من مفاد العبارة التالية: "...تتأسس كطرف مدني..."، ومثل هذا التقييد يجعل نطاق تدخل جمعيات حماية المستهلك ضيقا وجد محدود.

ومن هذا المنطلق الجمعيات لا يمكنها اعتمادا على ق 09-03 أن تقوم بالمطالبة بالتعويض عن الضرر أمام القضاء المدني، كما لا يمكنها المطالبة أمام القضاء الاستعجالي بوقف الأنشطة التي تشكل تهديدا لصحة المستهلك واتخاذ التدابير المؤقتة التي تسمح بتفادي تلك الاخطار.

المطلب الرابع: دور القضاء في حماية المستهلك

إن تحقيق هدف القانون المتمثل في إقامة النظام العام في المجتمع عن طريق وضع قواعد أمرة تستوجب تسليط الجزاء على كل مخالف لهذه القواعد لأن من أهم واجبات الدولة الحديثة ضمان حق الفرد في

الالتجاء إلى القضاء للمطالبة ببسط حماية حقوقه إذا وقع الاعتداء عليها، ويتم ذلك عمليا عن طريق الدعوى القضائية سواء كانت عمومية أو مدنية.

الفرع الأول: دور النيابة في حماية المستهلك

تعتبر النيابة العامة السلطة الأصلية التي لها صلاحية تحريك الدعوى العمومية في المواد الجنائية، ولا تقوم النيابة العامة بتحريك الدعوى العمومية إلا بعد إبلاغها بالجريمة، وهذا الابلاغ قد يكون من المستهلك المضرور أو من طرف ضباط الشرطة القضائية التي لها مهام البحث والتحري أو من أجهزة ادارية لها مهام حماية المستهلكين[1] فلكي تلعب النيابة العامة دورها الأساسي في القمع المخول لها بموجب نصوص قانون الاجراءات الجزائية، فإن القانون يفرض التزام إعلام وكيل الجمهورية بالمخالفات المرتكبة والتي تدخل في اختصاصه الاقليمي. فقد يصدر أمرا إما يحجز السلعة أو بإتلافها بعد صدور حكم المحكمة[2]..

الفرع الثاني: دور وكيل الجمهورية في حماية المستهلك

بصفته رئيس الضبطية القضائية وممثل الحق العام على مستوى اختصاص إقليم محكمته، يقوم وكيل الجمهورية بمراقبة أعمال الضبطية القضائية في البحث والتحري عن المخالفات والجنح التي تمس بالمستهلك، كما يقوم بتحريك الدعوى العمومية ضد كل مرتكبي المخالفات وإحالتهم على المحكمة ليحاكموا وفقا للقانون، وهو الذي يمثل المجتمع أمام المحاكم ويطالب بتطبيق القانون، ومن وظيفته تلقي المحاضر الواردة من الشرطة القضائية أو الشكاوى والبلاغات ويقرر ما يتخذ في شأنها، ويباشر بنفسه أو يأمر باتخاذ جميع الاجراءات اللازمة للبحث والتحري عن الحقيقة وعن الجرائم المتعلقة بالنظام العام ويبلغ الجهات القضائية بالتحقيق أو المحاكمة لكي تنظر فيها، ويطعن عند الاقتضاء في الأحكام والقرارات التي تصدرها تلك الهيئات القضائية، وقد يصدر أوامر إما يحجز السلعة أو بإتلافها بعد صدور حكم المحكمة.

[1] للإطلاع على المزيد من المعلومات المتعلقة بدور النيابة العامة في المتابعة القضائية للمتحترف المتدخل أنظر مذكرة خلامي جمال من من 104 إلى من 112

[2] – حملاجي جمال، المرجع السابق، ص 106

وبالرجوع إلى قانون حماية المستهلك وقمع الغش وفيما يخص إجراء الخبرة، فإن الأعوان المكلفين بذلك يحيلون ملف الخبرة إلى وكيل الجمهورية، وكذلك تقوم المخابر المؤهلة قانونا بتقديم كشوفات أو تقارير الخبرة، والذي يحيله بدوره إلى القاضي المختص إذا ما رأى أنه يجب الشروع في المتابعة أو فتح تحقيق قضائي وهذا عند الحاجة وبعد القيام بتحقيق مسبق وفي مجال السحب المؤقت أو النهائي للمنتوج وتنفيذه من طرف الأعوان المكلفين بذلك فقد أشارت المواد 59 62 و 63 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش على وجوب اعلام وكيل الجمهورية بكل الإجراءات بنصها : " ويعلم وكيل الجمهورية بذلك فورا ."

فوكيل الجمهورية له دور أساسي في حماية مصالح المستهلك من خلال البحث والتحري وطلب اجراء التحقيقات والمتابعة في حال تعرض المستهلك الخطر يمس مصالحه المادية أو المعنوية بكل الإجراءات.

الفرع الثاني: دور المحكمة في حماية المستهلك

للمحكمة دور فعال ومهم في الفصل في المخالفات التي تعرض عليها من طرف وكيل الجمهورية أو تحال عليها من طرف قاضي التحقيق بحسب طبيعة المخالفة ونوع الفعل الإجرامي. يقع على القضاة عندما تكون الدعوى مرفوعة من قبل المستهلك أن يتعاملوا مع هذا الأخير وفق معيار المستهلك الضحية المتوسط الذكاء، وهذا بالإستناد على معيار الرجل العادي المعروف في القانون المدني. نظرا للنتائج التي قد تترتب نتيجة عدم الإعتماد على هذا المعيار، فإن المحاكم قد تلجأ إلى معيار آخر الذي يأخذ حالة كل مستهلك ضحية على حدى، وذلك بالنظر إلى مستواه الثقافي والوضعية التي تعرض لها، وبالتالي يكون المعيار الذي يأخذ بالمستهلك المتوسط الذكاء كمرجع لتقدير مدى وجود الخطأ الذي يعاقب عليه القانون في إطار العلاقة الاستهلاكية .يمكن للقضاة بموجب الإختصاص المخول لهم أن ينظروا في القضايا المرفوعة من قبل المستهلك أمام المحاكم قصد الفصل فيها، سواء كانوا قضاة من الأقسام التجارية عندما يتعلق بالتعويض أو تنفيذ العقود المبرمة، أما إذا كان موضوع الدعوى ناتج عن جرائم معاقب عنها جنائيا فللمستهلك الخيار بين رفعها أمام القاضي الجزائي والتأسيس كطرف مدني أو أن يرفع دعواه أمام القسم المدني، كما يمكن أن ترفع الدعوى من طرف الهيئات الإدارية المكلفة بمتابعة الأنشطة الاقتصادية. وقد تكون المخالفة الصادرة عن المنتج لا تكفي لمساءلته فتصدر المحكمة

حكما بالبراءة أو تكون المخافة ثابتة في جانب المنتج فتعاقبه وفقا للقانون، كما للمحكمة أن تصدر أحكاما بحجز المنتجات موضوع المخالفة وإتلافها أو إصدار حكم تمهيدي بإجراء خبرات تقنية من ذوي الاختصاص لإثبات وقوع المخالفة.[1]

المبحث الثاني: الإجراءات القانونية لممارسة الإدارة دورها في الوقاية والجزاء المطبق على جرائم الاستهلاك

لقد خولت القوانين للإدارة سلطة ردع المخالفات التي بإمكانها أن تمس بالمستهلك، فتجدها تعتمد على مجموعة من الوسائل القانونية من أجل الكشف عليها ومعاينتها لتتخذ في شأنها التدابير اللازمة لإيقافها. بالنسبة لمعاينة والبحث عن المخالفات التي تمس نزاهة التعامل بين المتدخل والمستهلك، والخاصة بإشهار الأسعار والفوترة، نجد أن المشرع الجزائري لم يقم بتأطير إجراءات البحث ومعاينة مثل هذه المخالفات إلا في سنة 2004 بموجب القانون رقم 04-02 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية التي كانت في السابق تخضع للأمر رقم 95-06 المتعلق بالمنافسة .تختلف هذه الإجراءات باختلاف نوع المخالفة، إذا تعلق الأمر بالمخالفات المباشرة فإنه يجب أن يختتم التحقيق بمحضر محرر من طرف أعوان الإدارة المختصون أين يتم فيه تقرير المخالفة سواء تعلق الأمر بالمنتوجات أو بتلك التي تمس بشفافية الممارسات التجارية، أما المخالفات غير المباشرة والتي تتعلق بالتحقيق في المخالفات التي تمس المنتوجات التي لا يمكن إثباتها إلا بإقتطاع العينات وتوجيهها إلى المخابر لإجراء الفحوص العلمية عليها .لكي تتخذ الإدارة التدابير التي بواسطتها تتمكن من الوقاية من المخالفات التي بإمكانها أن تمس صحة المستهلك ومصالحه المادية، يجب عليها يفضل أعوان مؤهلون قانونا البحث ومعاينة المخالفات التي جاء تنظيمها في القوانين المتعلقة بحماية المستهلك[2].

وهذا ما سنتطرق له ضمن المطلبين التاليين، حيث تطرق التحقيق الإداري والمعاينة لمنع المساس بالمستهلك المطلب الأول، وتطبيق العقوبات المقررة في قانون الممارسات التجارية (المطلب الثاني)؛

[1]- علي أحمد صالح، المرجع السابق، ص – ص 232 - 233

[2]على أحمد صالح، المرجع السابق، من 234

المطلب الأول: التحقيق الإداري والمعاينة لمنع المساس بالمستهلك

إن الإدارة المختصة بالتحقيق في المخالفات يمكنها أن تقوم في أي وقت وفي أي مرحلة من مراحل عرض المنتوج للاستهلاك بتحريات المراقبة المطابقة، قصد تفادي المخاطر التي تحدد صحة المستهلك وأمنه أو التي تمس مصالحه المادية والمعنوية.

نصت المادة 49 من القانون رقم 04-02 يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية ضمن فقرتها الأولى على الموظفين المؤهلين للقيام بالتحقيقات ومعاينة المخالفات وهذا ما تطرقنا له بالتفصيل سابقا، كما وأنها ألزمت على هؤلاء الموظفين المؤهلين لذلك تبيان وظيفتهم وتقديم تفويضهم بالعمل قبل بداية التحقيق والتحري، مع إمكانية طلب تدخل وكيل الجمهورية المختص إقليميا وذلك طبقا للقواعد المنصوص عليها في قانون الإجراءات الجزائية. وبإمكانهم أثناء إجراء التحقيق القيام بتفحص كل المستندات الإدارية أو التجارية أو المالية أو المحاسبية، وكذا أية وسائل مغناطيسية أو معلوماتية، دون أن يمنعوا من ذلك بحجة السر المهني، كما يمكنهم إشتراط إستلامها حيثما وجدت والقيام بحجزها، وتضاف هذه المستندات والوسائل المحجوزة إلى محضر الحجز أو ترجع في نهاية التحقيق، بعدها تحرر، حسب الحالة، محاضر الجرد و / أو محاضر إعادة المستندات المحجوزة وتسلم نسخة من المحاضر إلى مرتكب المخالفة. وحسب المادة 51 من نفس القانون فإنه يمكن للموظفين المؤهلين المذكورون ضمن المادة 49، القيام بحجز البضائع .ولديهم حرية الدخول إلى المحلات التجارية والمكاتب والملحقات وأماكن الشحن والتخزين وبصفة عامة إلى أي مكان باستثناء المحلات السكنية التي يتم الدخول إليها وفقا لإجراءات حددها قانون الإجراءات الجزائية ويمارسون كذلك أعمالهم خلال نقل البضائع، وتمكنهم أثناء ذلك فتح أي طرد أو متاع بحضور المرسل والمرسل إليه[1]. تختتم التحقيقات المنجزة بتقارير تحقيق، يحدد شكلها التنظيم، وتثبت المخالفات التي نص عليها القانون، عن طريق تحرير محاضر يتم تبليغها إلى المدير الولائي المكلف بالتجارة، والذي يقوم بدوره بإرسالها إلى وكيل الجمهورية المختص إقليميا [2] تحرر المحاضر دون شطب أو إضافة أو قيد في الهوامش، وتتضمن تواريخ وأماكن التحقيقات

[1] – المادة 52 من القانون رقم 04-02 عدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية المرجع السابق،ص 9.

[2] – لمادة 55، نفس المرجع، ص10

المنجزة والمعاينات المسجلة، وتتضمن كذلك هوية وصفة الموظفين الذين قاموا بالتحقيقات، وكذا هوية مرتكب المخالفة والأشخاص المعنيين بالتحقيقات ونشاطهم وعناوينهم، هذا ويتم تصنيف المخالفة حسب أحكام القانون رقم 04-02 المذكور أعلاه، وفي حالة إمكانية توقيع غرامة المصالحة، يقوم الموظف باقتراح العقوبة. وفي حالة الحجز، فإنه يجب تبيان ذلك في المحضر ويرقف بوثائق جرد المنتوجات المحجوزة[1].

ويتم تحرير هذه المحاضر في ظرف 8 أيام ابتداء من تاريخ نهاية التحقيق، ويجب أن توقع من طرف الموظفين الذين عاينوا المخالفة، وهذا تحت طائلة البطلان، ويبين فيها أنه قد تم إعلام مرتكب المخالفة بتاريخ ومكان تحريرها وقد تم إبلاغه بضرورة الحضور أثناء التحرير، وإذا حضر هذا الأخير تحرير المحضر فإنه يوقعه، وفي حالة غيابه، أو في حالة حضوره ورفضه التوقيع أو معارضته غرامة المصالحة، يقيد ذلك في المحضر تسجل المحاضر وتقارير التحقيق المحررة من طرف الموظفين في سجل خاص مخصص لهذا الغرض مرقم ومؤشر عليه، ويكون لها حجية قانونية حتى يطعن فيها بالتزوير[2]. **المطلب الثاني: الجزاء على الجرائم الواقعة على المستهلك**

ضمانا للحماية الفعلية للمستهلك من الجرائم التي قد تقع عليه نتيجة مخالفة المتدخل الأحكام القانون رقم 03-09 وتحقيق الردع الكافي للمتدخل ماديا ومعنويا لتجنب العود إلى المخالفة نص المشرع الجزائري على عدة جزاءات تطبق على المخالفين منها ما هو منصوص عليه في القانون قم 03-09 ، ومنها ما نص عليه في قانون العقوبات، وهناك ما نص عليه ضمن نصوص خاصة أخرى، ويتعلق هذا الجزاء أساسا بالجزاء الجنائي المتمثل في توقيع العقوبة من طرف السلطة القضائية، الجزاء الإدارى الذي تطبقه بعض هيئات الدولة بموجب نصوص خاصة بذلك والجزاء المدني المرتبط بتعويض المستهلك عن الأضرار التي لحقته بسبب تلك الجريمة.

[1]- لمادة 56، نفس المرجع، ص 10.

[2]- لمادتان 57 و 58، نفس المرجع، ص 10.

الفرع الأول: الجزاء الجنائي المطبق في الجرائم الواقعة على المستهلك

نصت عليه المواد من 68 إلى 85 من القانون رقم 09-03 ضمن الفصل الثاني المعنون بالمخالفات والعقوبات من الباب الرابع من القانون المذكور فبعض الجزاءات وردت ضمن هاته المواد والبعض منها تمت الإحالة إلى قانون العقوبات وتنقسم هاته العقوبات إلى عقوبات أصلية وأخرى تكميلية.

أولا–العقوبات الأصلية لجرائم الاستهلاك

أفرد المشرع الجزائري لكل مخالفة لأحكام القانون رقم 09-03 والتي تؤدي إلى إلحاق ضرر بمصالح المستهلك عقوبة خاصة بها.

1 – **عقوبات الجرائم الماسة بالسلامة الصحية للمستهلك**:تتمثل في العقوبات التالية:

***عقوبة جريمة خداع أو محاولة خداع المستهلك**:

أحالت المادة 68 من القانون رقم 09-03 في تطبيق عقوبة جريمة خداع أو محاولة خداع المستهلك إلى المادة 429 من قانون العقوبات، وتتمثل عقوبة هذه الجريمة في الحبس من شهرين إلى ثلاث سنوات وغرامة من ألفين (2000) دينار جزائري إلى عشرين ألف (20000) دينار جزائري أو بإحدى هاتين العقوبتين فقط .وترفع العقوبات المنصوص عليها في المادة 68 إلى الحبس لمدة خمس (5) سنوات حبسا وغرامة مالية قيمتها خمسمائة ألف (500000) دينار جزائري ، إذا ارتكبت جريمة الخداع أو محاولة الخداع بواسطة الأساليب التالية: الوزن أو الكيل أو بأدوات أخرى مزورة أو غير مطابقة، طرق ترمي إلى التغليط في عمليات التحليل أو المقدار أو الوزن أو الكيل أو التغيير عن طريق الغش في تركيب أو وزن أو حجم المنتوج ، إشارات أو إدعاءات تدليسية ، كتيبات أو منشورات أو نشرات أو معلقات أو إعلانات أو بطاقات أو أية تعليمات أخرى[1]. " .

* **عقوبة جريمة الغش في المنتوجات** عقوبة جريمة الغش في المنتوحات نصت عليها المادة 431 من قانون العقوبات وهي الحبس من سنتين إلى خمس سنوات وبغرامة من عشرة آلاف (10000) إلى خمسين ألف (50000) دينار جزائري وترفع عقوبة جريمة الغش في المنتوجات إلى السجن من 5 سنوات إلى 10 سنة وغرامة مالية من (50.000 (إلى مليون (1000.000 دينار جزائري إذا ألحق

[1] المادة 69، قانون رقم 09-03 مؤرخ في 25 فيزير سنة 2009، يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، مرجع سابق، ص –ص 20-21

المنتوج المغشوش بالمستهلك مرضا أو عجزا عن العمل. كما ترفع العقوبة إلى السجن المؤقت من عشر سنوات إلى عشرين سنة وبغرامة من مليون (1000.000 (دينار جزائري إلى مليونين (2000.000 دينار جزائري إذا تسببت تلك المادة في مرض غير قابل للشفاء، أو في فقد استعمال عضو أو في عاهة مستديمة، وترفع العقوبة إلى السجن المؤبد إذا تسببت تلك المادة في وفاة شخص أو عدة أشخاص[1].

.***عقوبة جريمة مخالفة إلزامية نظافة وسلامة المادة الغذائية:**

يعاقب بغرامة من مائتين ألف (200.000) دينار جزائري إلى خمسمائة ألف (500.000) دينار جزائري كل من يخالف إلزامية سلامة المادة الغذائية .ويعاقب على مخالفة إلزامية النظافة والنظافة الصحية بغرامة من خمسين ألف (50.000) دينار جزائري إلى مليون (1000.000) دينار جزائري[2].

2- عقوبات الجرائم الماسة بأمن المنتوج:

تتمثل فيما يلي:

***عقوبة جريمة عدم الإلتزام برقابة مطابقة المنتوجات:**

نصت على عقوبة حريمة عدم رقابة مطابقة المنتوج المادة 74 من قانون رقم 09-03 وهي غرامة مالية من خمسين ألف (50.000) دينار جزائري إلى خمسمائة ألف (500.000) دينار جزائري .

* .**عقوبة جريمة مخالفة إلزامية الضمان والخدمة ما بعد البيع**:يعاقب على جريمة عدم الإلتزام بالضمان أو عدم تنفيذ ضمان المنتوج بغرامة من مائة ألف (100.000)دينار جزائري إلى خمسمائة ألف (500.000) دينار جزائري[3] .

أما عدم الإلتزام بتنفيذ الخدمة ما بعد البيع فعقوبتها حسب نص المادة 77 من قانون رقم 09-03 هي غرامة من خمسين ألف (50.000) دينار جزائري إلى مليون إلى مليون (1000.000) دينار جزائري.

[1] – المادة 432 معدلة من قانون العقوبات رقم 06-23 مؤرخ في 20 ديسمبر 2006، الجريدة الرامية للجمهورية الجزائرية عدد 84 ، ص 28، أحالت إليها المادة 83 من القانون رقم 09-03.

[2] –المادتان 71 72، قانون رقم 09-03 مؤرخ في 25 فبراير سنة 2009، يتعلق بحماية للمستهلك وقمع الغش، مرجع سابق، ص 21

[3]– المادة 75 قانون رقم 09-03 مؤرخ في 25 فبراير سنة 2009، يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، مرجع سابق، ص 21 .

***عقوبة جريمة عدم الإلتزام بالإعلام:**

عاقب المشرع الجزائري على جريمة عدم الإلتزام بالإعلام بواسطة الوسم أو عدم إحترام بيانات الوسم حسب(1000.000) المادة 78 من قانون رقم 09-03 بغرامة من مائة ألف (100.000) دينار جزائري إلى مليون دينار جزائري.

ثانيا–العقوبات التكميلية لجرائم الإستهلاك:

إلى جانب العقوبات الأصلية يمكن للقاضي الحكم بالعقوبات التكميلية المنصوص عليها في المادة 9 معدلة من قانون العقوبات وهي:

1- الحجر القانوني.

2- الحرمان من ممارسة الحقوق الوطنية والمدنية و العائلية.

3- تحديد الإقامة.

4- المنع من الإقامة،

5- المصادرة الجزئية للأموال -6-

6- المنع المؤقت من ممارسة مهنة أو نشاط، 7

7- اغلاق المؤسسة الإقصاء من الصفات العمومية،

8- الحظر من إصدار الشيكات و / أو استعمال بطاقات الدفع،

9- تعليق أو سحب رخصة السياقة أو إلغاؤها مع المنع من استصدار رخص جديدة ،

10- سحب جواز السفر،

11- نشر أو تعليق حكم أو قرار الإدانة.

كما نصت المادة 82 من قانون رقم 09-03 يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، على مصادرة المنتوجات والأدوات وكل وسيلة أخرى استعملت لارتكاب المخالفات المنصوص عليها في هذا القانو

.الفرع الثاني: العقوبات الإدارية الحماية المستهلك

خصص المشرع قبل أن تحرك الدعوى العمومية أو قبل الحكم فيها جزاء يعتبر سابق وتفاوضي بين المتهم والمصلحة المكلفة بحماية المستهلك وقمع الغش يتمثل في تقديم مبلغ مالي محدد طبقا للقانون رقم

09-03 كغرامة صلح يدفعها المتهم لتتوقف الدعوى العمومية وتنتهي، ولكنها تحتسب في العود كعقوبة جنائية .فإذا رفض المتهم دفع غرامة الصلح أو تعذر عليه ذلك يحاكم قضائيا ويعاقب بالعقوبات المقررة حسب الجرم المرتكب وفقا لقانون العقوبات أو القوانين المكملة لقانون العقوبات والمتعلقة بحماية المستهلك وعلى وجه الخصوص القانون رقم 09-03 السابق الذكر .وتنقسم الجزاءات إلى عقوبات سالبة للحرية وعقوبات مالية، وينص المشرع سواء في قانون العقوبات أو قانون حماية المستهلك وقمع الغش على عقوبات تكميلية أغلبها ذات طابع وقائي أصلا كانت قبل تعديل قانون العقوبات بالقانون رقم 06-23 عبارة عن تدابير أمن .وفي حالة قيام المدان بإرتكاب جريمة بعد الحكم عليه بعقوبة جنائية عن جريمة من جرائم الإستهلاك فإنه تشدد له العقوبة على أساس ظرف العود الذي يختلف تطبيق أحكامه بين قانون العقوبات وقانون حماية المستهلك وقمع الغش.

أولا-غرامة الصلح:

نص القانون الخاص بحماية المستهلك وقمع الغش على غرامة الصلح في الباب الخامس منه، ونظم أحكامها في المواد من 86 إلى 93 تطرق لها الباب الرابع إلى تصنيف المخالفات وتطبيق العقوبات، وذلك في المواد 31 إلى 38، نص المشرع الجزائري على مجموعة من الشروط التي يجب أن تتوافر لتطبيق غرامة الصلح وانقضاء الدعوى الجنائية، تسردها في النقاط الموالية :يخول لأعوان قمع الغش المذكورين في نص المادة 25 من القانون رقم 09-03 السابق ذكرهم، إمكانية فرض غرامة الصلح في حال وجود مخالفة لأحكام القانون الخاص بحماية المستهلك وقمع الغش، ويتضح من ذلك أن الصلح ليس حقا للمخالف فإذا طلبه لا يلزم به الإدارة المختصة

-لا يمكن فرض غرامة الصلح في حالة ما إذا كانت العقوبة المقررة للمخالفة غير مالية، أي إذا كانت من العقوبات السالبة للحرية، أو تعلقت بضرر مسبب للأشخاص أو الأملاك، أو في حالة تعدد المخالفات التي لا يتقرر في إحداها على الأقل إجراء غرامة الصلح، أو كان المخالف عائدا؛ إذا سجلت على المتدخل في العملية الاستهلاكية، عدة مخالفات في نفس المحضر فإنه يتعين عليه دفع مبلغ إجمالي لكل غرامات الصلح المستحقة - تبلغ المصالح المكلفة بحماية المستهلك وقمع الغش المتدخل المخالف، في أجل لا يتعدى سبعة أيام ابتداء من تاريخ تحرير المحضر إنذارا برسالة موصى عليها مع

إشعار بالإستلام، يبين فيه محل إقامته، ومكان وتاريخ وسبب المخالفة، ومراجع النصوص المطبقة، ومبلغ الغرامة المفروضة عليه، وكذا أحال وكيفيات التسديد .تحدد المادة 92 من قانون رقم 09-03 كيفيات التسديد وتكون بدفع مبلغ غرامة الصلح مرة واحدة لدى قابض الضرائب المكان إقامة للمخالف أو مكان المخالفة في أجل حدد بثلاثين يوما التي تلي تاريخ الإنذار المحدد بأن لا يتجاوز السبعة أيام من يوم تاريخ تحرير المحضر. على قابض الضرائب أن يعلم مصلحة حماية المستهلك وقمع الغش بحصول الدفع في أجل عشرة أيام من تاريخ دفع الغرامة .يرسل إلى مصلحة المستهلك وقمع الغش جدول محمل إشعارت الدفع المستلمة من قابض الضرائب في الشهر السابق، في الأسبوع الأول من كل شهر .إذا لم تسدد غرامة الصلح في أجل ثلاثين يوما ابتداء من تاريخ وصول الإنذار للمخالف، ترسل مصالح حماية المستهلك وقمع الغش الملف أو المحضر إلى الجهات القضائية المختصة، وترفع غرامة العقوبة الأصلية في هذه الحالة إلى الحد الأقصى المقرر لها بعد القرار القاضي بدفع غرامة الصلح غير قابل للطعن أما إذا قام المخالف بتسديد مبلغ غرامة الصلح في الآجال والشروط المذكورة أعلاه فإنه تنقضي الدعوى العمومية[1].

ثانيا– .قيمة غرامة الصلح:

مبلغ غرامة الصلح محدد بموجب المادة 88 من القانون رقم 09-03 كالتالي :انعدام سلامة المواد الغذائية قيمة الغرامة ثلاثمائة ألف 300.000 دينار جزائري انعدام النظافة والنظافة الصحية مائنا ألف 200.000 دينار جزائري انعدام أمن المنتوج 300.000 دينار جزائري انعدام رقابة المطابقة ثلاثمائة ألف 300.000 دينار جزائري العدام الضمان أو عدم تنفيذه ثلاثمائة ألف 300.000 دينار جزائري.

عدم تجربة المنتوج خمسون ألف 50.000 دينار جزائري رفض تنفيذ الخدمة ما بعد البيع 10% من ثمن المنتوج المقتني، غياب بيانات وسم المنتوج 200.000 دينار جزائري، وإذا سجلت عدة مخالفات

[1]– فاطمة بحري، الحماية الجمالية للمستهلك، بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه في القانون الخاص كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم القانون الخاص، جامعة أبو بكر 234 84بلقايد، تلمسان ، 2012-2013، ص 234.

على نفس المحضر، يجب على المخالف دفع مبلغ إجمالي لكل غرامات الصلح د. مجدوب آمنة المستحقة[1].

ثالثا–حالات منع فرض غرامة الصلح:

هناك حالات لا يمكن فرض غرامة الصلح فيها، وهي[2]: إذا كانت المخالفة المسجلة تعرض صاحبها إما لعقوبة أخرى غير العقوبة المالية وإما تتعلق بتعويض ضرر مسبب للأشخاص أو الأملاك في حالة تعدد المخالفات التي لا يطبق في إحداها على الأقل إجراء غرامة الصلح –في حالة العود .ثانيا: الغلق الإداري العلق الإداري كعقوبة إدارية يطبقها الوالي المختص إقليميا على المخالفات الواقعة على المستهلك مثل الإشهار التضليلي الذي يلحق ضررا بالمستهلك بناء على اقتراح من المدير الولائي لمدة لا تتجاوز ستون يوما[3].

رابعا– نشر حكم أو قرار الإدانة:

يعتبر نشر حكم أو قرار الإدانة وسيلة رادعة لمكافحة الجرائم المضرة بالمستهلك، كونه يصيب المتدخل في اعتباره ومركزه الاقتصادي والتجاري، ويتم النشر من طرف الوالي المختص إقليميا باعتباره جهة إدارية، على نفقة مرتكب المخالفة، أو المحكوم عليه نهائيا، وتنشر القرارات كاملة أو خلاصة منها في الصحافة الوطنية، أو لصقها بأحرف بارزة في الأماكن التي يحددها.

الفرع الثاني: العقوبات المدنية الحماية المستهلك

تتمثل الجزاءات المدنية في التعويض الذي يلتزم المتدخل المحكوم عليه بتقديمه للمستهلك المضرور أو خلفه بسبب الضرر الذي لحقه نتيجة استهلاكه لمنتوج غير سليم وغير نزيه وغير قابل للتسويق، وذلك بموجب دعوى التعويض التي يرفعها ذووا الصفة. وحسب القواعد العامة يكون التعويض عينيا أو بمقابل، وفي مجال حماية المستهلك التعويض بمقابل هو الصورة الغالبة الحماية المستهلك.

---

[1] المادة 89، قانون رقم 09-03 مؤرخ في 25 فبراير سنة 2009، يتعلق حماية المستهلك وقمع الغش، مرجع سابق، من 22

[2] المادة 10، قانون رقم 10-06 مؤرخ في 15 أوت سنة 2010 العدل والمقسم القانون رقم 04-02، يتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية عدد 46 مؤرخة في 18 اوت سنة 2010.

[3] – المادة 48 قانون رقم 04-02 مؤرخ في 23 يونيو سنة 2004، تحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، المرجع السابق، ص9.

أولا–التعويض العيني:

يكون التعويض العيني في حالات محددة فقط، وهي إذا رفض المتدخل تنفيذ أحد الإلتزامات التي تعهد بما في عقد الإستهلاك مثلا إذا رفض المتدخل تنفيذ التزامه بالضمان، أو رفض تنفيذ الخدمة ما بعد البيع، فيمكن للمستهلك في هذه الحالة المطالبة بتعويض الضرر الذي لحقه نتيجة ذلك فيطالب بالتنفيذ العيني للإلتزام بالضمان كتصليح المنتوج أو استبداله، والتنفيذ العيني للخدمة ما بعد البيع .

ثانيا– التعويض بمقابل:

التعويض بمقابل هو التعويض النقدي الذي يعتبر أفضل وسيلة الجبر الضرر الذي أصاب المستهلك، ويكون إما بدفع مبلغ التعويض دفعة واحدة، أو على أقساط، وقد يكون في شكل مرتب دوري إذا أدى المنتوج إلى إصابة المستهلك بعاهة مستديمة أو عجز كلي عن العمل.

الفصل الثالث: إعادة التوازن العقدي بين المستهلك و المتدخل ومكافحة الشروط التعسفية

اهتمت مختلف دول العالم بمصالح المستهلك و حرصت على حمايته و الدفاع عنه، لذلك تم سن تشريعات تراعي كل الجوانب المتعلقة بالمستهلك و حماية من الأخطار التي قد تنجم من المتدخل سواء كانت بقصد أو دون قصد، والجزائر ليست بمنأى عن باقي دول العالم فيما يتعلق بضرورة حماية المستهلك وحمايته، فانتهجت نفس نهج نظائرها من الشعوب فقد سنت أول قانون متعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلكين عام 1989 رقم 89-02 وتلته العديد من القوانين و المراسيم التنفيذية هدفها الأساسي حماية المستهلك في ظل تداعيات تبني نهج الاقتصاد الحر وتوريد سوق الجزائر بمختلف السلع والخدمات.

المبحث الأول:الحماية السابقة للإدارة التعاقدية للمستهلك لمنع التعامل بالبنود التعسفية

في ظل التطورات والمستجدات التكنولوجية والعلمية التي مست معظم جوانب حياة الفرد؛ والتي من أبرزها إنتاج السلع و تأدية الخدمات والتي ترتبط مباشرة برغبات المستهلك واحتياجاته المتعددة وهذا المطلب يستوجب معه مراعاة وحماية المستهلك وضرورة خلو تلك السلع والخدمات من العيوب والأخطاء و ضرورة تحررها من الضغوط الواقعة عليها والتي ترتبط بشكل مباشر بوجود اختلال في التوازن المفترض تحققه من خلال بنود تعسفية، والتي أدرجها المشرع الجزائري ضمن قائمة محددة منع

العمل بها مع تحديده لنطاق العمل بها، أيضا لم يقتصر المشرع على تحديده لقائمة الشروط التعسفية المحظورة، بل وضع في الحسبان حالة ظهور بنود أخرى غير مدرجة ضمن القائمة لذلك ترك المجال للرقابة الإدارية من خلال لجنة الشروط التعسفية.

المطلب الأول:استبعاد الشروط التعسفية من خلال الخطر القائم

إن التدخل التشريعي في تحديد مضمون العلاقة الاستهلاكية يتضمن التدخل الإيجابي وهو أحد أسس النظام العام الحديث،من خلال فرض التزامات آمرة كالالتزام بالإعلام، والسلامة والمطابقة، كما يشمل التدخل السلبي المتمثل في المنع وحظر جملة من الممارسات كالإشهار المضلل والشروط التعسفية وغيرها من محظورات قانون المستهلك[1].

العقد شريعة المتعاقدين كونه أن الأصل في مضمون العقد أنه يتحدد باتفاق الطرفين وفق مبدأ حرية التعاقد، فإن هذا الأصل بدأ يتلاشى في ظل الواقع الذي فرض سيطرة أحد طرفي العقد على الآخر لما له من قدرة اقتصادية أو فنية وغير ذلك، و تجسد هذا التلاشي في تدخل التشريع في العلاقة العقدية بعدما كان الاتجاه الفردي يعد ذلك تقييد لحرية التعاقد، حيف تدخل المشرع ومنع الشروط التعسفية أو النص على بطلانها، كما نص على ضرورة إدراج بعد الشروط التي تسمح بالحفاظ على التوازن العقدي كما الشأن في عقد التأمين على سبيل المثال[2].

الفرع الأول: الشروط التعسفية المحددة عن طريق القائمة

سنتطرق على التوالي إلى تعريف الشرط التعسفي من قبل المشرع الجزائري، والقائمة التي من خلالها حدد تلك الشروط.

أولا– تعريف المشرع الجزائري للشروط التعسفية:

المشرع الجزائري عرف الشرط التعسفي بموجب المادة 3 فقرة 5 من القانون رقم 04-02 المتعلق بالممارسات التجارية على أنه:" يقصد في مفهوم القانون ما يأتي.... شرط تعسفي كل بند أو شرط

[1]– بخيت عيسى، أثر تشريعات الاستهلاك على مبادئ النظرية التقليدية للعقد، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، عدد 20، 2018، ص 112.

[2]–أزوا عبدالقادر، إعادة التوازن العقدي بين المبادئ القانونية والمستحدثة، مجلة القانون والتنمية المحلية، العدد1، 2020، ص 33.

بمفرده أو مشتركا مع بند واحد أو عدة بنود أو شروط أخرى، من شأنه الإخلال الظاهر بالتوازن بين حقوق و واجبات أطراف العقد".

المشرع من خلال هذا النص لم يدقق في تحديد صفة أطراف العقد وعليه لم يقتصر مفهوم الشرط التعسفي على عقود الاستهلاك، و إنما تجاوز بمفهومه إلى عقود المهنيين، ويكون بذلك متوافق مع التشريع الألماني ومخالفا للتشريع الفرنسي الذي اقتصر في تطبيق الشروط التعسفية فقط مع العقود المبرمة مع المحترف وغير المحترف، بالإضافة للتعريف الذي ورد عن المشرع للشروط التعسفية حسب نص المادة 29 من القانون 04-02، وإلحاقها بقائمة ثانية في نص المادة 5 من المرسوم التنفيذي رقم 06-306 كمحاولة من المشرع لحماية المستهلك من جميع الشروط التي شملتها العقود الاستهلاكية،غير أن هذا لم يكتمل، لأنه في ذات السياق جاء نص المادة 30 من القانون 04-02 كالآتي:" ....وكذا منع العمل في مختلف أنواع العقود لبعض الشروط التي تعتبر تعسفية"، يتضح من النص أن مشرع منع العمل ببعض الشروط، عكس الحماية الواجبة التي تستدعي منع العمل بجميع الشروط التي تكون تعسفية، وعليه نجد أن المشرع لم يحدد طبيعة العقد الذي يتضمن الحماية من الشروط التعسفية، كما أنه لم يتوسع و لم يدقق في المفاهيم المتعلقة بأطراف عقد الاستهلاك[1].

ثانيا: القائمة المحددة من قبل المشرع للشروط التعسفية

أقر المشرع الجزائري نظام القائمة بموجب القانون 04-02 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، متوافقا بذلك مع المشرع الألماني، و وضعه قائمة الشروط التعسفية التي أصبه المستهلك التي يصادفها المستهلك في أغلب العقود التي يبرمها مع المتدخلين، والهدف من إعداد قوائم بالشروط التعسفية هو رفع الغبن عن المستهلك الذي طالما لا تسمح له إمكاناته من إثبات الطابع التعسفي للشرط[2]، لقد نصت المادة 29 من القانون 04-02 على أنه:" تعتبر بنودا وشروط تعسفية في العقود بين المستهلك والبائع لاسيما البنود والشروط التي تمنح هذا الأخير:

[1]-ميلود بغدادي، حماية المستهلك من الشروط التعسفية في عقد الاستهلاك، ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية الحقوق، قسم حماية المستهلك والمنافسة، جامعة الجزائر، 2014-2015، ص 45.

[2]- حماز فتيحة، الرقابة القانونية لحماية المستهلك من الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك دراسة مقارنة، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، تخصص عقود ومسؤولية، جامعة محمد بوقرة بومرداس، 2017-2018، ص 25.

-أخذ حقوق أو امتيازات لا تقابلها حقوق أو امتيازات مماثلة معترف بها للمستهلك؛

-فرض التزامات فورية ونهائية على المستهلك في العقود، في حين يتعاقد هو بشروط يحققها متى أراد؛

امتلاك حق تعديل عناصر العقد الأساسية ومميزات المنتج المسلم أو الخدمةالمقدمة دون موافقة المستهلك؛

-التفرد بحق تفسير شرط أو عدة شروط من العقد أو التفرد في اتخاذ قرار البث في مطابقة العملية التجارية للشروط التعاقدية؛

-إلزام المستهلك بتنفيذ التزاماته التعاقدية دون أن يلزم نفسه بها؛

- رفض حق المستهلك في فسخ العقد إذا أخل هو بالالتزام أو عدة التزامات في ذمته؛

- التفرد بتغيير آجال تسليم منتج أو آجال تنفيذ خدمة؛

-تهديد المستهلك بقطع العلاقة التعاقدية لمجرد رفض المستهلك لشروط تجارية جديدة غير متكافئة.

ولم يكتف المشرع بما ورد في القانون 04-02 فقط بل أصدر مرسوم تنفيذي رقم 06-306 المحدد للعناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التي تعتبر تعسفية ومن خلالها يقوم العون الاقتصادي بما يلي:

-الاحتفاظ بحق تعديل العقد أو فسخه بصفة منفردة بدون تعويض للمستهلك؛

-تقليص العناصر الأساسية للعقود المذكورة في المادتين 2 و3 من المرسوم التنفيذي رقم 06-306؛

-تخلي العون الاقتصادي عن مسؤوليته بصفة منفردة، بدون تعويض المستهلك في حالة عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي أو التنفيذ غير الصحيح لواجباته؛

-عدم السماح للمستهلك في حالة القوة القاهرة بفسخ العقد إلا بمقابل دفع تعويض؛

- فرض بنود لم يكن المستهلك على علم بها قبل إبرام العقد؛

-الاحتفاظ بالمبالغ المدفوعة من طرف المستهلك في حالة امتناع هذا الأخير عن تنفيذ العقد أو قام بفسخه دون منحه الحق في التعويض، و في حالة إذا ما تخلى العون الاقتصادي هو بذاته عن تنفيذ العقد أو قام بفسخه؛

-فرض واجبات إضافية غير مبررة على المستهلك،

-تحديد مبلغ التعويض الواجب دفعه من طرف المستهلك الذي لا يلتزم بتنفيذ واجباته، دون تحديده مقابل ذلك تعويضا يدفعه العون الاقتصادي الذي لا يقوم بتنفيذ واجباته؛

-الاحتفاظ بحق جبر المستهلك على تعويض المصاريف و الأتعاب المستحقة بغرض التنفيذ الإجباري للعقد دون أن يمنحه نفس الحق؛

-تحميل المستهلك عبء الواجبات التي تعد من مسؤوليته؛

- إعفاء العون الاقتصادي ذاته من الواجبات المترتبة من ممارسة نشاطاته.

الفرع الثاني: مدى إلزامية الشروط التعسفية المحددة عن طريق القائمة

بغية تحديد الطبيعة القانونية لنظام القائمة يتطلب معرفة هل يأخذ بنظام القائمة على سبيل الإلزام، أم على سبيل الاستئناس.

أولا– الأخذ بأسلوب القوائم السوداء على سبيل الإلزام:

تتجسد الممارسات التعاقدية التعسفية عند إدراج المتدخل لشروط تعسفية في العقد الذي يربطه بالمستهلك، كما يمكن الحذف المتعمد لشروط أساسية من العقد على حساب المستهلك، و لقد تم ذكر بعض الصور التي اعتبرها التشريع الجزائري شروط تعسفية من خلال نص المادة 29 من القانون 04-02 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية حيث نجده أولى المستهل بحماية كبيرة تحول دون تعسف المتدخلين في استخدام نفوذهم الاقتصادية، فلقد وردت هذه الممارسات التعاقدية التعسفية ضمن قائمة سوداء، أي أنها باطلة بقوة القانون وملزمة منذ صدورها للمتدخلين في علاقتهم بالمستهلكين، وتكتسب هذه الإلزامية على أنها صادرة عن المشرع، وقد وردت هذه القائمة على سبيل المثال وليس التقييد، فإمكانية وجود شروط أخرى لم يتم ذكرها تم منح القاضي سلطة تقدير شروط أخرى توصف بالتعسف، غير أن هذه الشروط تظل خارج دائرة الشروط الواردة في القائمة.

ثانيا–الأخذ بأسلوب القوائم الرمادية على سبيل الاستئناس:

تبرز أهمية الأخذ بنظام القائمة الرمادية كونها وسيلة إرشادية يلجأ إليها القاضي ليستخلص الصفة التعسفية للشرط في المنازعات التي تعرض عليه دون أن يلتزم بالأخذ بها، وتجدر الإشارة إلى أن المشرع الجزائري، لم يأخذ بنظام القوائم الرمادية، بل اكتفى بالقوائم السوداء، خلافا للمشرع الفرنسي الذي

أخذ بها بموجب قانون الاستهلاك الفرنسي رقم 95-96 الذي اشتمل على سبعة عشر شرطا اعتبر تعسفيا و تضمنته الفقرة 3 من المادة L.123/1

المطلب الثاني: رقابة لجنة الشروط التعسفية

أسس المشرع الجزائري لجنة الشروط التعسفية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 06-306 بمقتضى المادة 06 والتي مفادها أنه:" تنشأ لدى الوزير المكلف بالتجارة لجنة البنود التعسفية ذات الطابع الاستشاري، وتدعى في صلب النص لجنة".

وأقر لها المشرع من تاريخ تأسيسها مهمة البحث عن الطابع التعسفي للشروط المدرجة في العقود الاستهلاكية، و هو ما نصت عليه المادة 07 من نفس المرسوم:

" تكلف اللجنة لاسيما بالمهام التالية:

تبحث في كل العقود المطبقة بين العون الاقتصادي والمستهلك والبنود ذات الطابع التعسفي، كما تدلي بتوصيات ومقترحات تبلغ للوزير المكلف بالتجارة والمؤسسات المعنية، و بإمكانها القيام بأي دراسة أو خبرة متعلقة بكيفية تطبيق العقود باتجاه المستهلكين، و يمكنها مباشرة كل عمل آخر يدخل في دائرة اختصاصها"

لكن في الواقع هذه اللجنة لم تباشر مهامها إلا مؤخرا حيث تنصيبها في شهر فبراير 2018 بعد ما تم النص على القائمة الاسمية بموجب القرار الوزاري المؤرخ في 27 نوفمبر 2017.

من خلال المهام والاختصاصات والصلاحيات المحددة بموجب المادة 7 من المرسوم التنفيذي رقم 06- 306 والمخولة للجنة البنود التعسفية يتبن لنا الدور المحوري الذي تلعبه اللجنة في مجال حماية المستهلك، و تتفرع هذه المهام إلى نوعين: مهام وقائية ومهام استشارية.

الفرع الأول: الدور الرقابي للجنة الشروط التعسفية

من أهم أدوار لجنة البنود التعسفية هو إصدار التوصيات حيث جاء في مضمون المادة 07 من المرسوم رقم 06-306 ما يلي:" تكلف اللجنة لاسيما بالمهام الآتية:

- تبحث في كل العقود المطبقة من طرف الأعوان الاقتصاديين على المستهلكين و البنود ذات الطابع التعسفي، كما تصيغ توصيات إلى الوزير المكلف بالتجارة والمؤسسات المعنية،....."

يتضح لنا من خلال هذا النص، أن لجنة البنود التعسفية تتولى عملية البحث في كل نماذج العقود المبرمة بين المتدخلين و المستهلكين و التي في مجملها مفروضة على المستهلكين و لا يوجد مساومة بين الطرفين. فإذا تبين لها من خلال تلك العقود ذات الطابع التعسفي لأي شرط فإنها تقوم بإصدار توصيات تتضمن إما اقتراح حذف أو تعديل تلك الشروط.

تعتمد اللجنة في تحديد الطابع التعسفي على المعيار العام المحدد في قانون القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، يتمثل هذا المعيار في الاختلال الظاهر أو عدم التوازن بين حقوق والتزامات كلا طرفي العقد. وما يجب الإشارة إليه أن البحث عن الشروط التعسفية يكون في العقود التي لها طابع الإذعان، و هو ما تضمنته المادة 1-2 من المرسوم التنفيذي رقم 06-306 المعدل والمتمم و التأكيد على ما جاء في المادة 01 من القانون 04-02.

وعليه فاختصاص اللجنة ينحصر في العقود ذات طابع الإذعان، و التي يحررها المتدخلون و يتم عرضها على المستهلكين و هي تمثل أغلب العقود الاستهلاكية، ولا يمكنها البحث في العقود التي تتضمن مساومة. كما لم يتضمن نص المرسوم إجراءات إصدار التوصيات بشكل واضح. كما سمح التشريع الجزائري للجنة البنود التعسفية بنشر توصياتها بأي وسيلة متوفرة، كما انه لم يحدد نوع وسيلة النشر و لا الجهة المكلفة بالنشر[1].

- تتولى اللجنة مهمة إعداد تقاريرها السنوية عن نشاطاتها التي قامت بها خلال السنة، عملا بنص المادة 12 فقرة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 06-306

الفرع الثاني: الدور الاستشاري للجنة الشروط التعسفية

يتمثل الدور الاستشاري للجنة الشروط التعسفية في تقديم الاقتراحات والآراء للسلطة التنفيذية قبل إصدار المراسيم المتعلقة بهذا المجال، كما تقدم مقترحاتها لجمعيات حماية المستهلكين حول عقود معينة إذا ما اشتملت شروط تعسفية، كما يمكن للقضاء اللجوء لآرائها فيما يتعلق بنزاع معين حول ما كان شرط ما تعسفيا.

[1]- زوطاط نصيرة، دور لجنة البنود التعسفية في حماية المستهلك، مجلة القانون الدولي والتنمية، المجلد 07، العدد 01، 2019، ص ص 37.38.

المبحث الثاني: الرقابة اللاحقة لإبرام العقد

فم تعد الرقابة السابقة على إبرام العقد كافية لتحقيق العدالة العقدية، أو على الأقل التقليل من حدة التعسف الذي يمارسه المتدخل في حق المستهلك، لذلك كان تدخل السلطة القضائية أمرا ضروريا لتحقيق حماية أفضل للمستهلك، و ذلك من خلال الكشف عن الشروط التعسفية و الحكم بإلغائها، كما لجمعيات حماية المستهلك دور في تفعيل الرقابة البعدية على الشروط التعسفية من خلال رفع دعاوي أمام القضاء لغرض إلغائها.

المطلب الأول: سلطة القاضي المدني في إعادة توازن العقد الاستهلاكي

إن سلطة القاضي المدني في مجال مكافحة الشروط التعسفية المنصوص عليها في القواعد العامة في التعاقد تنحصر فقط في العقود التي تتصف كعقود الإذعان، و سنتطرق إلى القاضي المدني في تكييف شروط العقد وتفسيرها، ثم إلى سلطة القاضي المدني في تعديل الشرط التعسفي آو إلغائه.

الفرع الأول: سلطة القاضي المدني في تقدير الشرط التعسفي

بالاستناد إلى المرسوم 06-306 السالف الذكر نجد أن التشريع الجزائري حدد في نص المادة 02 منه العناصر الأساسية الواجب توافرها في العقد المبرم بين العون الاقتصادي و المستهلك و التي هدفها إعلام هذا الخير، فرفض إدراجها من قبل العون الاقتصادي في العقد بمثابة تعسف صادر منه في مواجهة المستهلك، كما أن المشرع الجزائري منح هذا الأخير المدة الكافية لفحص العقد قبل إبرامه للتأكد من مدى مطابقة البنود الواردة في العقد مع العناصر الأساسية المنصوص عليها في القانون، وذلك لحماية المستهلك و التأكد من عدم وجود شروط تعسفية في العقد و بالتالي إمكانية الحق في العدول من طرف المستهلك قبل توقيع العقد.

في سياق ما ورد يتبين أن المشرع الجزائري قد حدد هذه الشروط التعسفية على سبيل المثال لا الحصر، مما يتيح للقضاء أن يبطل أنواع أخرى من الشروط التعسفية والتي لم يتم ذكرها في القانون، وعليه يظهر لنا جليا أن القانون خول للقضاء سلطة شاسعة في تقدير ما إذا كان الشرط الوارد في العقد تعسفيا و مدى إمكانية تعديله بشكل يحقق التكافؤ في القوة بين العون الاقتصادي والمستهلك أو إعفاء هدا الخير منه حسب ما تقضي به العدالة.

و يجب الإشارة إلى أن الطابع التعسفي للشرط يتم تقديره على أساس الظروف المحيطة بالتعاقد، بمعنى الشروط الأخرى التي تضمنها نفس العقد أو الشروط التي تضمنها عقد آخر يرتبط بالعقد المعني، كعقد القرض من أجل تمويل شراء منزل وعقد بيع هذا المال، وعليه فالشرط التعسفي لا يتعلق بمدى تناسب الثمن مع السلعة أو الخدمة المقدمة لأن الهدف من منع الشروط التعسفية هو إعادة التوازن العقدي الذي تأثر بالشروط التعسفية التي تضمنها العقد و ليس التعادل بين الثمن و السلعة أو الخدمة المقدمة[1].

الفرع الثاني: سلطة القاضي المدني في تعديل الشرط التعسفي

عند الاطلاع على القانون الجزائري لا نجد ضمن القواعد الخاصة أي حكم يشير إلى بطلان الشروط التعسفية أو العقود التي تتضمنها سواء تعلق الأمر بالقانون رقم 04-02 أو القانون رقم 09-03.

في حين عند الاطلاع على القواعد العامة نجد أن المشرع الجزائري منح للقاضي سلطة تعديل أو إلغاء الشرط التعسفي حسب ما أفادته به نص المادة 110 من القانون المدني:"إذا تم العقد بطريق الإذعان وتضمن في طياته شروط تعسفية، جاز للقاضي أن يعدل هذه الشروط أو أن يعفي الطرف المذعن منها وذلك وفق ما تقتضيه العدالة، ويقع باطلا كل اتفاق خلاف ذلك".

وعليه فالمشرع الجزائري أقر بطلان الشرط التعسفي مقابل بقاء العقد الذي تضمنه قائما، وقد حصر الشروط التعسفية فقط تلك الناتجة عن عقود الإذعان، مما يعني أن المستهلك غير محمي من الشروط التعسفية في جميع العلاقات التعاقدية التي لا يكون التدخل في وضعية احتكار، مما يستلزم على المشرع النص على بطلان هذه الشروط التعسفية ضمن الأحكام الخاصة بحماية المستهلك اقتداء بالتشريعات المقارنة[2].

المطلب الثاني: دور جمعيات حماية المستهلك في مكافحة الشروط التعسفية

الغاية من تأسيس جمعيات حماية المستهلك هو حماية المستهلك من الأخطار المادية والمعنوية التي قد يتعرض لها، ومن اجل حماية المستهلك تقوم بعدة مهام من خلال الاعتماد على إجراءات عمل

[1]–أمال بوهتالة، سلطة القاضي المدني في إعادة التوازن العقدي لعقود الاستهلاك، مجلة الاجتهاد القضائي، العدد 14، 2017، ص 255.
[2]- سامي بن حملة، مرجع سابق، ص 98.

أقرها المشرع قصد ممارسة دورها، وتقوم هذه الإجراءات في الأساس على دورين بارزين هما دور وقائي و دور التمثيل أمام القضاء للمطالبة بالحقوق.

وتم تعريف جمعية حماية المستهلك في المادة 21 من القانون رقم 09-03 بأنها:"كل جمعية منشأة طبقا للقانون، تهدف إلى ضمان حماية المستهلك من خلال إعلامه و تحسيسه وتوجيهه".

فالمشرع الجزائري منح لجمعيات حماية المستهلك صفة التقاضي ضد المتدخل، والتأسيس كطرف مدني في التعويض عن الأضرار المشتركة التي تصيب المستهلكين، حيث نص المشرع في المادة 21 من القانون رقم 09-03 على أنه:" عندما يتعرض مستهلك أو عدة مستهلكين لأضرار فردية تسبب فيها نفس المتدخل و ذات أصل مشترك، يمكن لجمعيات حماية المستهلك أن تتأسس كطرف مدني".

فالمشرع منح لجمعيات حماية المستهلك الحق في التأسيس كطرف مدني وإمكانية رفع شكوى لدى وكيل الجمهورية ضد المتدخل (عون اقتصادي) ارتكب جريمة عدم إعلان الأسعار، ومن تم المطالبة بالتعويض عن الضرر اللاحق بالمستهلكين جراء ذلك التصرف، ونجد المادة 65 من القانون04-02 المحدد للممارسات المطبقة على القواعد التجارية التي نصت على أنه:"دون المساس بأحكام المادة 2 من قانون الإجراءات الجزائية، يمكن لجمعيات حماية المستهلك والجمعيات المهنية التي أنشئت طبقا للقانون، وكذا كل شخص طبيعي أو معنوي ذي مصلحة، القيام برفع دعوى أمام العدالة ضد كل عون اقتصادي قام بمخالفة أحكام هذا القانون، كما يمكنهم التأسيس كطرف مدني في الدعوى للحصول على تعويض الصرر الذي لحقهم"[1].

[1]- بخيت عيسى، مرجع سابق، ص 116.

خاتمة:

تحرص الدول على تعزيز اقتصاداتها من خلال دعم مختلف أنواع المشاريع التجارية، مع التركيز على رعاية جميع الأطراف المعنية، سواء كانوا تجارًا أو منتجين أو مزودين للسلع والخدمات، أو حتى مستهلكين. تسعى الدول لضمان أن تسير الأنشطة التجارية ضمن إطار قانوني وأخلاقي سليم، يضمن احترام حقوق جميع الأطراف المتعاقدة وأخلاقيات الأعمال، بما في ذلك حقوق المستهلك. وتعمل الجزائر على تطوير نظم التجارة وحماية المستهلك، وذلك ضمن أطر شفافة تحكم الأنشطة الاقتصادية المختلفة .هذا الأمر يساهم بشكل إيجابي في تعزيز ثقة المجتمع في مجالات الاستثمار والتجارة ، حيث تبذل الدولة جهودًا تطويرية تشمل جميع جوانب النشاط الاقتصادي والتجاري.

لذلك من المهم الإشارة إلى أن قواعد قانون حماية المستهلك لا تشمل الحماية أثناء وبعد التعاقد، وهذا الأمر يتولى معالجته قانون المدني. كما أنه لا يمكن دراسة مسألة حماية المستهلك بمعزل عن القوانين الأخرى أو عن طبيعة المنتج، بما في ذلك الإشارات أو الادعاءات المضللة، الكتيبات، المنشورات، الإعلانات، أو أي تعليمات أخرى.

وقد فرض المشرع عقوبات صارمة على كل من يقوم بالغش أو بيع أو عرض منتجات مزورة أو فاسدة، أو تلك التي لا تستوفي معايير السلامة، خاصة إذا أدت هذه المنتجات إلى أمراض خطيرة أو فقدان عضو أو إصابة بعاهة. ورغم وجود تشريعات متعددة تهدف إلى حماية المستهلك، إلا أن فعاليتها تبقى محدودة في الجزائر.

تعود أسباب ذلك إلى نقص الرقابة من الجهات المعنية، بالإضافة إلى عدم وعي المستهلك بحقوقه، كما نصت عليه المادة 432 المعدلة من قانون العقوبات. في كثير من الحالات، يتجنب المتدخلون الالتزام بمسؤولياتهم، مما يؤدي إلى تفشي الغش في المواد الغذائية أو الطبية، مما قد يسبب أمراضًا أو عجزًا عن العمل، مما يستدعي تشديد العقوبات لتصل إلى السجن من 5 إلى 10 سنوات وغرامات تتراوح بين 500,000و1,000,000 دج

قائمة المراجع والمصادر:

القرآن الكريم

القوانين والمراسيم:

-القانون المدني الجزائري.

-قانون حماية المستهلك.

- مرسوم تنفيذي رقم 12-214 مؤرخ في 15 مايو سنة 2012، يحدد شروط وكيفيات استعمال المضافات الغذائية في المواد الغذائية الموجهة للاستهلاك البشري، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، مدرعة في 16 مايو سنة 2012، العدد 30

- قانون رقم 89-23 مؤرخ في 19 ديسمبر سنة 1989، يتعلق بالتقييس، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 54 الصادر بتاريخ 20 ديسمبر سنة 1989الملغي بالقانون رقم 04-04 مؤرخ في 23 يونيو سنة 2004، يتعلق بالتقييس، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 41 الصادر بتاريخ 27 يونيو سنة 2004.

- المرسوم التنفيذي رقم 97-37 مؤرخ في 14 يناير 1997، بعده شروط وكيفيات صناعة مواد التحميل والتنظيف البدني وتوضيبها واستيرادها وتسويقها .الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 4 مؤرخة في 15 يناير 1997.

- قانون رقم 89-23 مؤرخ في 19 ديسمبر سنة 1989، يتعلق بالتقييس، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 54 الصادر بتاريخ 20 ديسمبر سنة 1989الملغي بالقانون رقم 04-04 مؤرخ في 23 يونيو سنة 2004، يتعلق بالتقييس، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 41 الصادر بتاريخ 27 يونيو سنة 2004.

- قانون رقم 90-18 مؤرخ في 31 يونيو سنة 1990، يتعلق بالنظام الوطني للقياسة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 35 الصادر بتاريخ 15 أوت سنة 1990

- مرسوم التنفيذي رقم 90-39 مؤرخ في 30 يناير سنة 1990، يتعلق برقابة الجودة وقمع الغش، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 15 مؤرخة في 31 يناير سنة 1990.

- مرسوم تنفيذي رقم 97-494 مؤرخ في 21 ديسمبر 1997، يتعلق بالوقاية من الأخطار الناجمة عن استعمال اللعبة الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 85 1997، مؤرخة في 18 ديسمبر 1997.

-الأمر رقم 5875 مارح في 20 مستمر سنة 1975، يتضمن القانون المدني، المعدل والمتمم بالقانون رقم 0780 مؤرخ في 8 أوت سنة 1980 ، والقانون رقم 83-01مؤرخ في 29 يناير سنة 1983 والقانون رقم 84-21 مؤرخ في 24 ديسمبر 1984 والقانون رقم 1488 مؤرخ في 3 ماي سنة 1988 والقانون رقم 89-01مؤرخ في 7 أفريل سنة 1989 والقانون رقم 05-10 مؤرخ في 20 يونيو سنة 2005 .

- مرسوم تنفيذي رقم 13-378 مؤرخ في 19 نوفمبر سنة 2013، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، مؤرخة في 18 نوفمبر سنة 2013، العدد 58

- مرسوم تنفيذي رقم 11-327 مؤرخ في 26 ستمر 2013، بعده شروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ الجريدة الرحمية للجمهورية الجزائية .العدد 49 مؤرخة في 2 أكتوبر 2013

- القانون رقم 12 - 07 مؤرخ في 21 فبراير سنة 2012، يتعلق بالولاية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 12، مؤرخة في 29 فبراير سنة 2012.

-قانون رقم 11-10 مؤرخ في 22 يونيو سنة 2011 يتعلق بالبلدية الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 37 مؤرخة في 3 يوليو سنة 2011

-قانون رقم 12-206 مؤرخ في 12 يناير 2012 يتعلق بالجمعيات الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الصادرة في 15 يناير 2012

-قانون العقوبات رقم 06-23 مؤرخ في 20 ديسمبر 2006، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية عدد 84 ، ص 28، أحالت إليها المادة 83 من القانون رقم 09-03.

-قانون رقم 10-06 مؤرخ في 15 أوت سنة 2010 العدل والمقسم القانون رقم 04-02، يتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، الجريدة الرامية للجمهورية الجزائرية عدد 46 مؤرخة في 18 اوت سنة 2010.

- المرسوم التنفيذي رقم 226/90- المؤرخ في 1990/09/15 المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات، الجريدة الرسمية عدد40 الصادرة بتاريخ 1990/11/19.

- القانون رقم 09-03 المعدل والمتمم المؤرخ في 2009/02/25 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية عدد15 الصادرة بتاريخ 2009/03/08.

الكتب:

- أمين بجاني، القانون الروماني، معهد بيروت للحقوق، لبنان، 1984.

- شوقي أحمد دنيا، النظرية الاقتصادية في منظور إسلامي، الطبعة الأولى، مكتبة الخريجي، الرياض، السعودية ،1989.
- صوفي حسن أبو طالب، تاريخ النظم القانونية والاجتماعية، جامعة القاهرة، مصر، 2007.
-علي بولحية بن بوخميس، القواعد العامة لحماية المستهلك والمسؤولية المترتبة عنها في التشريع الجزائري،دار الهدى للنشر والتوزيع، الجزائر 2000.
-محمد بودالي، مسؤولية المنتج عن منتجاته المعيبة ، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2005.
-مصطفى أحمد أبو عمرو، الإلتزام بالإعلام في عقود الاستهلاك، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2010.

مقالات علمية واطروحات ومطبوعات:

-أمال بوهتالة، سلطة القاضي المدني في إعادة التوازن العقدي لعقود الاستهلاك، مجلة الاجتهاد القضائي، العدد 14، 2017.
-أزوا عبدالقادر، إعادة التوازن العقدي بين المبادئ القانونية والمستحدثة، مجلة القانون والتنمية المحلية، العدد1، 2020.
- بخيت عيسى، أثر تشريعات الاستهلاك على مبادئ النظرية التقليدية للعقد، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، عدد 20، 2018.
-بن سالم مختارة الالتزام بالاعلام كالية حماية المستهلك، رسالة لنيل شهادة الدكتورة نظام ل م د، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان،الجزائر، سنة 2017-2018
-بوالباني قايرة، الإعلام كوسيلة لحماية المستهلك، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية الحقوق بن مكنون جامعة الجزائر 1 سنة 2011-2012.
- بنور زينب، دور الدولة في حماية السوق، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2018
- حملاجي جمال، دور أجهزة الدولة في حماية المستهلك على الضوء التشريع الجزائري والفرنسي، مذكرة لنيل درجة الماجستير في القانون كلية الحقوق والعلوم التجارية جامعة محمد بوقرة بومرداس، الجزائر، جويلية 2006.
-خليل آمال، تأثير قانون حماية المستهلك على عقد البيع، مذكرة ماجستير في القانون، كلية الحقوق، جامعة وهران، 2018

-رباج سعيدة ، الحماية العقدية للمستهلك في التشريع الجزائري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق جامعة سطيف 02، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، سنة 2013-2014.

- زكرياء بوعون، آليات حماية المستهلك في القانون الجزائري، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون الطور الثالث ل.م. د تخصص قانون الأعمال، كلية الحقوق، جامعة الأخوة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2016-2017

-زوبير أرزقي،حماية المستهلك في ظل المنافسة الحرة، مذكرة ماجستير في القانون، كلية الحقوق، جامعة تيزي وزو، 2011

- زوطاط نصيرة، دور لجنة البنود التعسفية في حماية المستهلك، مجلة القانون الدولي والتنمية، المجلد 07، العدد 01، 2019.

-سي يوسف زاهية حورية، دور جمعيات حماية المستهلك في حماية المستهلك، مجلة الحقيقة، عدد 34، 2020.

- شوقي بعيش تمام، حنان أوشن، تعدد الأجهزة المكلفة بحماية المستهلك في التشريع الجزائري، مجلة الحقوق والحريات العدد 4، جامعة محمد خيضر بسكرة، أفريل 2017

-صياد الصادق حماية المستهلك في ظل القانون الجديد رقم : 09/03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، شهادة ماجستير في العلوم القانونية والإدارية تخصص قانون أعمال،كلية الحقوق، جامعة قسنطينة، 2013-2014.

- ضريفي نادية، خلط فواز، دور جمعيات حماية المستهلك في الدفاع عن حقوق المستهلكين، مجلة الاجتهاد القضائي، عدد 14، أفريل 2017.

-على أحمد صالح، الأجهزة المكلفة بحماية المستهلك، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والاقتصادية، 2018.

- عياض محمد عماد الدين، نطاق تطبيق قانون حماية المستهلك وقمع الغش، دفاتر السياسة والقانون، العدد 09، جوان 2013..

- فاطمة بحري، الحماية الجمالية للمستهلك، بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه في القانون الخاص كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم القانون الخاص، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان ، 2012-2013.

- قايد حفيظة، دور الأجهزة الإدارية الجزائية في حماية المستهلك مجلة الاجتهاد القضائي، جامعة محمد خيضر بسكرة ، المجلد 22، عدد 22، أفريل2020.

-ماني عبد الحق، الحماية القانونية للالتزام بالوسم، دراسة مقارنة بين التشريعين الفرنسي والجزائري،- أطروحة دكتوراه، تخصص حقوق، كلية الحقوق، جامعة بسكرة، ،2016-2015

-مكي حمشة، محاضرات في مقياس قانون حماية المستهلك، موجهة لطلبة السنة أولى ماستر، تخصص قانون الأعمال، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، السنة الجامعية 2020-2012.

-ميلود بغدادي، حماية المستهلك من الشروط التعسفية في عقد الاستهلاك، ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية الحقوق، قسم حماية المستهلك والمنافسة، جامعة الجزائر، 2014-2015.

- منال بوروح، ضمانات حماية المستهلك في ظل القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر 1، كلية الحقوق، سنة 2014-2015.

-نسرين بن زادي، حماية المستهلكين من خلال الالتزام بالضمان، مذكرة التخرج لنيل الشهادة الماجستير في القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الجزائر (1)، سنة 2014-2015.

الفهرس

مقدمة: 4

الفصل التمهيدي: نشأة حماية المستهلك وماهيته 6

المبحث الأول: التطور التاريخي لقانون حماية المستهلك 6

المطلب الأول: تطور حماية المستهلك في العصور القديمة 6

الفرع الأول: حماية المستهلك عند الفراعنة 7

الفرع الثاني: حماية المستهلك في العصر الروماني 7

الفرع الثالث: حماية المستهلك في العراق 8

الفرع الرابع: حماية المستهلك عند الإغريق 8

المطلب الثاني: تطور حماية المستهلك في ظل الشريعة الإسلامية 9

المطلب الثالث: التطور التاريخي لحماية المستهلك في المجتمعات الحديثة 10

الفرع الأول: تطور حماية المستهلك في الولايات المتحدة الأمريكية 10

الفرع الثاني: تطور حركة حماية المستهلك في أوروبا 11

الفرع الثالث: تطور حركة حماية المستهلك في فرنسا 11

المطلب الرابع: تطور حماية المستهلك في الجزائر 12

الفرع الأول: مرحلة ما قبل صدور قانون حماية المستهلك 12

الفرع الثاني: مرحلة ما بعد صدور قانون حماية المستهلك 13

المبحث الثاني: ماهية أطراف العلاقة الاستهلاكية وأساسه و التنظيم القانوني لعلاقاته 14

المطلب الأول: تعريف أطراف العلاقة التعاقدية 14

الفرع الأول: تعريف المستهلك 15

أولا: الاتجاه الموسع لتعريف المستهلك 15

ثانيا: الاتجاه المضيق لتعريف المستهلك 15

ثالثا: تعريف المستهلك في التشريع الجزائري 16

الفرع الثاني: تعريف المتدخل حسب قانون حماية المستهلك.....16
المطلب الثالث: نطاق تطبيق قانون حماية المستهلك من حيث المحل 18
الفرع الأول: السلعة كمحل للاستهلاك 18
الفرع الثاني: الخدمة كمحل للاستهلاك 18
الفرع الثالث: منتوجات خطيرة تمس بأمن المستهلك.....19
المطلب الثالث: أساس قانون حماية المستهلك والتنظيم القانوني لعلاقاته 20
الفرع الأول: أساس قانون حماية المستهلك.....20
الفرع الثاني: التنظيم القانوني لعلاقات المستهلك 22
الفرع الثالث: خصائص قانون حماية المستهلك 22
المطلب الرابع: علاقة قانون حماية المستهلك بغيره من القوانين 24
الفرع الأول: علاقة قانون حماية المستهلك بالقانون المدني 24
الفرع الثاني: علاقة قانون حماية المستهلك بالقانون التجاري.....25
الفرع الثالث: علاقة قانون حماية المستهلك بالقانون الاقتصادي.....25
الفرع الرابع: علاقة قانون حماية المستهلك بالقانون الجزائي (العقوبات) 25
الفرع الخامس: علاقة قانون حماية المستهلك بقانون المنافسة و الأسعار 26
الفرع السادس: علاقة قانون حماية المستهلك بالقانون الإداري 26
الفرع السابع: علاقة قانون حماية المستهلك بقانون حماية البيئة 26
الفصل الأول: التزامات عقود الاستهلاك الواقعة على المتدخل.....27
المبحث الأول: الالتزام بحماية صحة سلامة المستهلك.....27
المطلب الأول: إلزامية النظافة الصحية للمواد الغذائية و سلامتها 27
الفرع الأول: المقصود بالالتزام بالسلامة الغذائية 28
الفرع الثاني: الالتزام بضمان سلامة المنتوجات.....28
أولا: طبيعة الإلتزام بالسلامة غاية.....29
ثانيا: نطاق تطبيق الإلتزام بالسلامة 30

المطلب الثاني: إلزامية مطابقة المنتوجات لمقاييس الجودة 33
الفرع الأول: الرقابة على احترام النصوص الموجبة للمطابقة 34
أولا: رقابة المتدخل لمنتوجه (رقابة ذاتية).....34
ثانيا: رقابة إدارية لمطابقة المنتوج 35
الفرع الثاني: التدابير التحفظية والوقائية الواجب اتخاذها في حالة ثبوت عدم مطابقة المنتوج 39
أولا: السحب المؤقت أو النهائي للمنتوج: 39
ثانيا: وقف نشاط المؤسسة أو المؤسسات عن طرح المنتوج للاستهلاك 41
ثالثا: العمل على المنتوج مطابقا أو تغيير المقصد 41
رابعا: حجز المنتوج غير المطابق 41
خامسا: إعادة توجيه المنتوج المحجوز إذا كان قابلا للإستهلاك 42
سادسا: إتلاف المنتوج المحجوز.....43
المبحث الثاني: الالتزام بحماية الإرادة التعاقدية للمستهلك 43
المطلب الأول: الالتزام بحماية للمستهلك من خلال الالتزام بالإعلام.....43
الفرع الأول: تعريف الالتزام التعاقدي بالإعلام.....45
الفرع الثاني: مضمون الالتزام بالإعلام 47
أولا: تعريف الالتزام بالإعلام 47
أولا: الالتزام بالإدلاء بالمعلومات والبيانات 49
ثانيا: الالتزام بتقديم النصح 49
ثالثا: الالتزام بالتحذير من مخاطر المنتوج 49
المطلب الثاني: وسائل تنفيذ الالتزام بالإعلام 51
الفرع الأول: إعلام المستهلك بالوسم 52
أولا: إعلام المستهلك عن طريق وسم المواد الغذائية 52
ثانيا: إعلام المستهلك عن طريق وسم المنتوجات غير الغذائية 54
ثالثا: إعلام المستهلك عن طريق وسم مواد التجميل 54

رابعا: إعلام المستهلك عن طريق وسم اللعب.....55
الفرع الثاني: نطاق الالتزام بالإعلام في الخدمات 55
المبحث الثالث: الالتزام بحماية المصالح الاقتصادية للمستهلك 57
المطلب الأول: حماية المستهلك من خلال الالتزام بضمان العيوب الخفية.....57
.الفرع الأول: مفهوم الالتزام بالضمان في إطار العلاقة الاستهلاكية.....58
أولا: الضمان القانوني (للعيب الخفي).....59
ثانيا: الضمان الاتفاقي.....61
ثالثا: خدمة ما بعد البيع 62
الفرع الثاني: شروط قيام العيب الموجب للضمان 63
أولا : شرط العيب المؤثر 63
ثانيا: وجود العيب ضمن فترة زمنية معينة 64
.ثالثا: إرتباط العيب أو الخلل بصناعة المنتوج 65
المطلب الثاني: التزام المتدخل بتنفيذ الضمان 65
الفرع الأول: حق المستهلك في الانتفاع بالمنتوج 66
الفرع الثاني: حق المستهلك في استرداد الثمن.....71
الفصل الثاني: الحماية الإجرائية للمستهلك.....72
المبحث الأول: الأجهزة المكلفة بحماية المستهلك.....72
المطلب الأول: الأجهزة الإدارية المكلفة بحماية المستهلك على المستوى المركزي 73
الفرع الأول: وزارة التجارة.....73
أولا: المصالح التابعة لوزارة التجارة المكلفة لحماية المستهلك وتنظيم المنافسة.....74
.ثانيا: الهيئات المتخصصة التابعة لوزير التجارة: 75
المطلب الثاني: الأجهزة الادارية المكلفة بحماية المستهلك على المستوى اللامركزي 77
الفرع الأول: سلطة الوالي في مجال حماية المستهلك.....77
الفرع الثاني: سلطة رئيس المجلس الشعبي البلدي في مجال حماية المستهلك.....78

المطلب الثالث: دور جمعيات حماية المستهلكين في حماية المستهلك 80
الفرع الأول: مهام الاعلام و التحسيس والتوجيه 81
ثانيا: تحسيس وتعبئة جمهور المستهلكين 82
الفرع الثاني: مهمة تمثيل المستهلكين 85
ثانيا: تمثيل المستهلكين أمام الجهات القضائية 88
المطلب الرابع: دور القضاء في حماية المستهلك 90
الفرع الأول: دور النيابة في حماية المستهلك 91
الفرع الثاني: دور وكيل الجمهورية في حماية المستهلك 91
الفرع الثاني: دور المحكمة في حماية المستهلك 92
المطلب الأول: التحقيق الإداري والمعاينة لمنع المساس بالمستهلك 94
المطلب الثاني: الجزاء على الجرائم الواقعة على المستهلك 95
الفرع الأول: الجزاء الجنائي المطبق في الجرائم الواقعة على المستهلك 96
أولا–العقوبات الأصلية لجرائم الاستهلاك 96
2– عقوبات الجرائم الماسة بأمن المنتوج: 97
ثانيا–العقوبات التكميلية لجرائم الإستهلاك: 98
.الفرع الثاني: العقوبات الإدارية الحماية المستهلك 98
أولا–غرامة الصلح: 99
ثانيا– .قيمة غرامة الصلح: 100
ثالثا–حالات منع فرض غرامة الصلح: 101
رابعا– نشر حكم أو قرار الإدانة: 101
الفرع الثاني: العقوبات المدنية الحماية المستهلك 101
أولا–التعويض العيني: 102
ثانيا– التعويض بمقابل: 102
الفصل الثالث: إعادة التوازن العقدي بين المستهلك و المتدخل ومكافحة الشروط التعسفية 102

المبحث الأول:الحماية السابقة للإدارة التعاقدية للمستهلك لمنع التعامل بالبنود التعسفية..... 102
المطلب الأول:استبعاد الشروط التعسفية من خلال الخطر القائم 103
الفرع الأول: الشروط التعسفية المحددة عن طريق القائمة 103
أولا– تعريف المشرع الجزائري للشروط التعسفية:..... 103
ثانيا: القائمة المحددة من قبل المشرع للشروط التعسفية 104
أولا– الأخذ بأسلوب القوائم السوداء على سبيل الإلزام:..... 106
ثانيا– الأخذ بأسلوب القوائم الرمادية على سبيل الاستئناس: 106
المطلب الثاني: رقابة لجنة الشروط التعسفية..... 107
الفرع الأول: الدور الرقابي للجنة الشروط التعسفية..... 107
المبحث الثاني: الرقابة اللاحقة لإبرام العقد 109
المطلب الأول: سلطة القاضي المدني في إعادة توازن العقد الاستهلاكي 109
الفرع الأول: سلطة القاضي المدني في تقدير الشرط التعسفي 109
الفرع الثاني: سلطة القاضي المدني في تعديل الشرط التعسفي..... 110
المطلب الثاني: دور جمعيات حماية المستهلك في مكافحة الشروط التعسفية 110
خاتمة:..... 112
قائمة المراجع والمصادر: 113
الفهرس 118